

FLUXOS DE INFORMAÇÃO E LINGUAGEM EM AMBIENTES ORGANIZACIONAIS

Marta Lígia Pomim Valentim*
Thiciane Mary Carvalho Teixeira**

RESUMO

Os fluxos de informação são constituídos naturalmente ou induzidos formalmente nos ambientes organizacionais, bem como perpassam do nível estratégico ao nível operacional, refletindo e impactando nos processos que compõem a organização, inclusive o processo decisório e, por consequência as estratégias de ação. A gestão de ambientes organizacionais fundamentada em informação requer atenção em relação aos vários tipos de linguagens utilizados para a comunicação entre os setores e colaboradores da organização, cujo objetivo é compartilhar, disseminar e socializar as informações produzidas nesse ambiente.

Palavras-chave: Fluxos de informação. Canais formais e informais. Fluxos formais e informais. Linguagem. Jargão Organizacional. Ambientes Organizacionais.

* Doutora em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, Brasil. Livre Docente em Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional pela Universidade Estadual Paulista, Brasil. E-mail: valentim@valentim.pro.br

** Mestre em Administração pela Universidade Estadual do Ceará, Brasil. Professora Assistente da Universidade Estadual do Ceará, Brasil. E-mail: thizil@uol.com.br

I INTRODUÇÃO

O presente texto relata um exercício de reflexão teórica sobre a relação entre os fluxos de informação e a linguagem, em ambientes organizacionais, como parte de pesquisa mais ampla abordando esta temática. Nosso pressuposto é que a essência de uma organização reside na relação entre as pessoas que nela atuam, uma vez que influenciam a cultura organizacional e, portanto, impactam na forma de agir dos indivíduos como, por exemplo, no compartilhamento de ideias e conhecimentos individuais.

Atualmente, a presença de sistemas de informação é comum nesse tipo de ambiente organizacional, representadas pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC), mas que não sobrevivem sem a alimentação de novas informações geradas por seus colaboradores e *stakeholders*, captadas através dos fluxos de informação. Os fluxos de informação são imbricados a própria estrutura organizacional, bem como existem a partir da dinâmica organizacional gerada por seus colaboradores,

estes por sua vez são responsáveis pela geração de ideias, conhecimento e inovação que alimentam os sistemas de informação gerencial.

A necessidade de se identificar e representar o conhecimento individual dos colaboradores, como o *know-how* e o *know-why* construído a partir das experiências vivenciadas e da própria educação formal – nomeado de conhecimento tácito – em conhecimento explícito, ou seja, linguagem formal registrada, permitindo assim a disseminação, apropriação e uso desse conhecimento por parte de outro colaborador é essencial para as organizações, que muitas vezes desperdiçam ou não conseguem aplicar os conhecimentos gerados internamente, porque não há uma prática de explicitação.

Utilizar, de forma eficiente, os fluxos de informação para permitir uma gestão da informação (GI) capaz de capturar e representar o conhecimento tácito e, portanto, transformando-o em conhecimento explícito é o desejo de toda organização. Nesse sentido, esse artigo pretende refletir acerca da importância dos fluxos de informação no modelo da gestão do conhecimento e o papel da linguagem nesse

contexto, para propiciar a socialização e a apropriação desse tipo de conhecimento.

1.1 Informação no âmbito da Ciência da Informação

A Ciência da Informação surge como um campo científico preocupado com problemáticas relacionadas à informação, às tecnologias de informação e à comunicação. Esta área do conhecimento é reconhecida como uma Ciência Social Aplicada e, portanto, transcende as questões teóricas e epistemológicas, pois se verifica na prática. Além disso, é um campo compreendido como pós-moderno, uma vez que envolve múltiplas interlocuções entre a informação, o conhecimento, a linguagem (representação) e a comunicação, em uma perspectiva transformadora.

Dessa forma, não existe uma única forma de linguagem (representação) que garanta a fidedignidade do conhecimento a ser explicitado. Todo conhecimento é dinâmico e mutável, com possibilidades de se transformar em múltiplas informações. Isso significa que, toda informação é afetada pelo apropriador no momento em que se estabelece a relação entre o objeto de conhecimento e o sujeito cognoscente. Além disso, a descrição do objeto, fato ou fenômeno é difusa, porquanto se trata da objetividade de uma subjetividade relacionada ao produtor, portanto, o que se quer comunicar não necessariamente está sendo comunicado, assim como a apropriação não ocorre no mesmo nível da objetividade pretendida no ato da representação de seu produtor.

A partir dessa compreensão, apresentar-se-á alguns conceitos sobre informação e conhecimento elaborado por Buckland (1991), que apresentou três qualificações sobre o termo 'informação', para ele a informação pode ser compreendida como "coisa", "conhecimento" ou "processo". A qualificação "informação como coisa" gerou algumas críticas por parte de alguns teóricos, ao permitir a ideia da informação independente do indivíduo, tornando-a um fenômeno menos humano e mais objeto, passível de captação e ser considerada tangível como uma mercadoria. A qualificação "informação como conhecimento" refere-se ao conhecimento tácito gerado na mente de um indivíduo e, portanto, abstrato e intransferível

na sua plenitude. A qualificação "informação como processo" é compreendida no âmbito da gestão, com ou sem o uso de tecnologias de informação e comunicação e, para tanto, necessita de intervenção humana contínua, de forma a propiciar ações informacionais concretas para um determinado público que, por sua vez, se apropria delas e gera novas informações.

Desse modo, infere-se que não há como separar essa compreensão em fragmentos, ao contrário é preciso observar que essas qualificações ocorrem em diferentes momentos do fluxo informacional, portanto, todas elas existem e são reais, dependendo do momento em que está. Assim, é essencial relacionar as três possibilidades da informação numa perspectiva espiral para entender a sua dinâmica, porquanto é essa perspectiva que possibilita o acesso a informação para a geração de novos conhecimentos. Ao compreender a informação-coisa como consequência da informação-processo, que influencia a geração da informação-conhecimento, ou o seu contrário. Destaca-se que a informação como processo exige o compartilhamento, a socialização, bem como a disseminação, propiciando a ação de mediar, comunicar e, portanto, informar.

Essas reflexões apontam para a necessidade de se perceber o indivíduo como um ser ativo e participativo do processo de geração, representação e apropriação da informação. Nesse sentido, incentivar os fluxos de informação em todos os níveis organizacionais significa propiciar condições para a geração, compartilhamento e apropriação de conhecimento, a partir da sua representação que pode ser de múltiplas formas, conforme anteriormente mencionado.

De acordo com Almeida Júnior (2009) não existem "pacotes prontos" de informação, ou seja, previamente estruturados de forma que possam ser apropriados sem uma ação cognitiva do indivíduo. A relação do indivíduo com a informação-coisa para a resolução de problemas teórico-práticos dependerá do contexto, das próprias condições cognitivas e do objetivo em si, portanto, sua ação informacional será proporcional e resultado dessa dinâmica.

Assim, a informação é compreendida como matéria prima do conhecimento, pois se utiliza dos fluxos informacionais para gerar, compartilhar, disseminar e apropriar

informação e gerar novo conhecimento. Uma única informação pode gerar 'n' conhecimentos, ideias e descobertas, de acordo com as crenças, experiências e capacidade cognitiva. Por esse motivo, estar informado é resultado único. A interpretação ou a reconstrução de uma informação é restrita e, por isso, de difícil controle.

2 FLUXOS DE INFORMAÇÃO E MODELOS DE GESTÃO

No ambiente organizacional os modelos de gestão não são auto-suficientes, ou seja, são complementares um ao outro no que tange a proporcionar aos colaboradores o crescimento, o desenvolvimento, a criatividade, a tomada de decisão assertiva etc.

Os modelos de gestão da informação e de gestão do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação não poderiam ser diferentes. Esses modelos são intrinsecamente imbricados e relacionados, ao ponto de algumas teorias desconsiderarem os conceitos sobre 'conhecimento', por definirem o objeto 'informação' como principal e único, compreendendo o conhecimento apenas como resultado da interlocução entre o sujeito e a informação.

A relação entre os modelos de gestão da informação e do conhecimento com os fluxos informacionais é fundamental para entender as qualificações de Buckland. Os fluxos informacionais podem ser formal e informal, segundo Valentim (2010, p. 13).

Os fluxos de informação ou fluxos informacionais se constituem em elemento fundamental dos ambientes informacionais, de tal forma que não há ambiente informacional sem haver fluxos de informação e vice-versa. Os fluxos informacionais são reflexos naturais dos ambientes ao qual pertence, tanto em relação ao conteúdo quanto em relação à forma.

A gestão da informação no ambiente organizacional corresponde às estratégias de ação que identificam às necessidades informacionais, a prospecção, o monitoramento, a análise e a disseminação com valor agregado aos seus colaboradores, facilitando a apropriação

e a geração de novo conhecimento e novas informações. O objetivo central da GI é gerenciar a imensa quantidade de informações, proveniente tanto do ambiente interno quanto externo, propiciando o acesso, o compartilhamento e a disseminação, por meio de documentos e sistemas na tentativa de possibilitar a transmissão de conhecimento entre indivíduos.

Valentim (2002, p. 4) salienta que "[...] os fluxos informacionais formais e informais ocorrem tanto no ambiente interno quanto no ambiente externo à organização e as ações integradas [...] devem ser realizadas nos dois ambientes". A autora acrescenta que

os fluxos de informação ocorrem em todos os sistemas organizacionais e, para se tornarem efetivos, devem ser objeto da 'gestão da informação', mas para seu funcionamento, a gestão da informação apóia-se nos fluxos formais da organização, ou seja, no conhecimento explícito, pois trabalha no âmbito do registrado, não importando o tipo de suporte utilizado. (PONJUÁN DANTE apud MORAES; FABEL, 2008, p. 29).

Dessa forma, os fluxos de informação formais alicerçam a gestão da informação que, por sua vez, são imbricados aos sistemas de informação gerenciais, que são imbricados aos documentos produzidos, entre outras formas formais, cuja origem reside do desenvolvimento de atividades e tarefas cotidianas, bem como da tomada de decisão. Assim, utiliza-se da comunicação interna formal, resultado da explicitação do conhecimento gerado em seu âmbito.

Os fluxos formais estão disponíveis em vários ângulos da gestão da informação como: prospecção e monitoramento informacional, criação de sistemas da informação, armazenamento de dados e informação entre outros. Destaca-se que os fluxos formais podem sofrer alteração, exclusão, atualização com o intuito de manter-se atualizados para o apoio das atividades cotidianas desenvolvidas na organização. A gestão da informação é responsável pelo gerenciamento desse fluxo e, portanto, propicia aos colaboradores o acesso, a mediação e a disseminação, sendo seu uso e/ou aplicação de responsabilidade do indivíduo.

A gestão do conhecimento invoca questões abstratas além da concretude das coisas, pois

envolve o sujeito cognoscente, portanto, uma estrutura cognitiva que possibilitará de fato a apropriação da informação. Nesse âmbito, os fluxos informais são os responsáveis por congregarem distintas possibilidades de interação, cujo gerenciamento caberá à gestão do conhecimento. Assim, a gestão do conhecimento objetiva aplicar ações direcionadas à criação/construção, aquisição/apreensão, compartilhamento/socialização e uso/aplicação de informação/ conhecimento (VALENTIM, 2007, p. 20).

Nesse contexto, busca-se a capacidade de transferência do conhecimento individual para gerar um novo conhecimento (individual e/ou coletivo), numa espiral dinâmica de criação e recriação, pois esse mecanismo dual dependerá da apropriação pelo indivíduo ou grupo de indivíduos.

Infere-se que todo conhecimento é uma construção subjetiva gerada individualmente e, por isso mesmo, necessita dos fluxos informais para tomar significado e poder ser compartilhado e, posteriormente utilizado. Para Choo (2006) “[...] a informação só é útil quando o usuário infunde-lhe significado, e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos”.

A apropriação da informação apenas será possível se o sujeito cognoscente tiver competências cognitivas para interpretar e assimilar a informação, para assim estabelecer relações com seu conhecimento de mundo (VALENTIM, 2008, p. 19). Isso significa que pode ser multiplicado, pois o conhecimento parte do escopo individual e subjetivo, por isso é único, mas pode ser compartilhado e, a partir disso, passa a ser coletivo, podendo ou não ser objetivado.

Os fluxos informais dependem exclusivamente das pessoas e da comunicação entre elas para ocorrer, em um primeiro nível, formalizado: reuniões informais no ambiente organizacional ou fora de seu ambiente, fóruns de discussão organizacionais, *chats* corporativos etc., assim como pode ocorrer em um segundo nível, não formalizado: papos no cafezinho, no *happy hour*, comunicação como olhar, gestos, sinais, e, também, de leituras simbólicas do próprio ambiente, através da cultura organizacional e informacional, entre outros. É um fluxo que depende de ações convergentes e sistemáticas

que trabalhem a cultura organizacional desde crenças e mitos até os valores em relação à informação, por isso é mais difícil gerenciar.

Para que a gestão do conhecimento possa ser de fato uma realidade organizacional, é necessário proporcionar uma cultura organizacional positiva em relação à informação e ao conhecimento, diminuindo as barreiras existentes na comunicação. A cultura organizacional compreende valores, crenças, ritos, mitos, que influem no comportamento, interação, socialização e compartilhamento dos conhecimentos tácitos, cuja ação se pauta em subculturas advindas a cultura organizacional.

Figura 1 – Fluxos Informacionais



Fonte: Elaboração própria.

Nesse contexto, as organizações dependem da dinâmica dos fluxos informacionais que, por sua vez, dependem da própria estrutura organizacional e da comunicação, envolvendo assim os três níveis hierárquicos: estratégico, tático e operacional. Segundo Valentim (2010, p. 15):

A cultura e a comunicação organizacional fornecem a dinâmica necessária aos fluxos de informação, portanto, os ambientes influenciam sobremaneira essa dinâmica, uma vez que cada ambiente organizacional possui sua própria cultura e forma de comunicação.

Os elementos situacionais, psicológicos e emocionais influem no ambiente e, portanto, nos fluxos de informação. Toda decisão e toda ação refletem, de alguma forma, o contexto e o clima organizacional, por meio de seus colaboradores.

Por esse motivo as próprias características do grupo e, também, o momento organizacional vivenciado torna os fluxos informacionais vulneráveis, principalmente os fluxos informais. Corrobora-se com Choo (2006) que a informação antecede a decisão e a ação, pois ela é resultado da compreensão, apropriação e aplicação, portanto, "O significado da informação se renova a cada vez que ela chega a um usuário." (CHOO, 2006, p. 83).

3 QUESTÕES DE LINGUAGEM NA COMUNICAÇÃO

Toda organização possui uma linguagem própria, carregada de sentidos que, muitas vezes, é reconhecida na sua totalidade apenas por seus colaboradores, pois é concebida por meio de uma visão de mundo própria, refletida na comunicação organizacional e, para tanto, pode utilizar as várias formas de linguagem.

A linguagem é um produto social e, por isso mesmo, customizada e intrínseca a cada sociedade e organização. A linguagem é que faz o homem, pois segundo Vigotski (2003) é uma representação sócio-cognitiva interacional.

A linguagem realizada através da comunicação informal (sem registro), por fala, gestos e/ou movimentos como, por exemplo, o olhar ou um sinal, se constituem nos fluxos informais de uma organização. A linguagem realizada através da comunicação formal (com registro) como, por exemplo, a escrita se constitui nos fluxos formais.

A comunicação formal requer planejamento, coerência, coesão e logicidade, de forma a provocar o significado que se deseja, principalmente, se a construção é intencional, com propósito definido, com caráter informativo. Assim, predispõe a compreensão da informação pelo sujeito que estabelece a relação com a comunicação formal.

O Processo SECI¹ elaborado por Nonaka e Takeuchi (1997) apresenta uma proposta de modelo de criação de conhecimento a partir

da socialização do conhecimento tácito, gerado individualmente, para outras pessoas e seu compartilhamento com o grupo, cuja ação só é possível através da utilização de vários tipos de linguagem. As quatro formas de conversão do conhecimento organizacional: "[...] a socialização, que converte conhecimento tácito em conhecimento tácito; a exteriorização, que converte conhecimento tácito em conhecimento explícito; a combinação, que converte conhecimento explícito em conhecimento explícito; e a internalização, que converte conhecimento explícito em conhecimento tácito." (NONAKA; TAKEUCHI, 2008, p. 23). Somente através da linguagem formal é possível a representação do conhecimento tácito, passando-o para o âmbito explícito, disponibilizando-o por meio dos fluxos formais. Por outro lado, é possível por meio de outros tipos de linguagem não formais, presente nos fluxos informais, a socialização do conhecimento tácito em um determinado coletivo: "A linguagem é tida como o principal mediador da interação entre as referências do mundo biológico e as referências do mundo sócio-cultural." (MORATO apud KOCH, 2003, p. 33).

A construção de conhecimento necessita da linguagem, proporcionada pela interação com outros sujeitos, coletivos e ambientes. Todo conhecimento é

[...] sócio-interacional [...] utilizando a linguagem como principal canal de compartilhamento de conhecimentos [...] os eventos linguísticos não são a reunião de vários atos individuais e independentes. São ao contrário, uma atividade que se faz com os outros, conjuntamente. (MORATO apud KOCH, 2003, p.33).

Dessa forma, toda linguagem se constitui em um processo mental de conhecimento, segundo o qual somente através da informação transmitida pelos fluxos de informação é possível criar a comunicação de saberes acumulados entre os indivíduos que vivenciam a mesma organização.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os fluxos de informação influenciam toda ação em um ambiente organizacional, no propósito de atender as mais diversas necessidades

¹ Este processo se concentra na interação entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, cuja dinâmica proporciona a geração de conhecimento, por meio de quatro ações fundamentais: Socialização, Externalização, Combinação e Internalização (SECI) (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

em todos os níveis hierárquicos, “[...] na busca de transformar idéia em informação e informação em conhecimento.” (VALENTIM, 2008, p. 21). Assim, para que haja a gestão de informação e a gestão do conhecimento, os fluxos de informação devem atuar para capturar os conhecimentos gerados nesses ambientes, propiciando mais eficiência às organizações.

O capital intelectual da organização, aqui apresentado como conhecimento tácito dos colaboradores, pode e deve ser transformado em informação permitindo o acesso e a apropriação por outros indivíduos que nela atuam, favorecendo assim, um ambiente de aprendizagem e de autodesenvolvimento.

FLOWS OF INFORMATION AND LANGUAGE IN ORGANIZATIONAL SETTINGS

Abstract

Information flows are formed naturally or formally induced in organizational settings, passing from the strategic level to operational level, reflecting, and impacting in the processes that make up the organization, including the decision-making process and therefore the action strategies of organization. The management of organizational environments based on information requires careful attention to various kinds of languages used for communication between sectors and employees of the organization, whose goal is to share, disseminate and socialize the information produced in this environment.

Keywords:

Information flows. Formal and informal channels. Formal and informal language flows. Organizational jargon. Organizational environments.

Artigo recebido em 09/09/2011 e aceito para publicação em 20/07/2012

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

BUCKLAND, M. Information as thing. **Journal of the American Society of Information Science**, v.42, n.5, p.351-360, jun. 1991.

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

KOCH, I. G. V. Linguística textual hoje: questões e perspectivas. In: ENCONTRO NACIONAL DO GELCO: INTERAGRAÇÃO LINGÜÍSTICA, ÉTNICA E SOCIAL, 2.,2003. [S.l.]. **Anais Eletrônicos...** [S.l.], 2003. Disponível em: <http://e-groups.unb.br/gelco/publ/II_encontro/volume1.pdf>. Acesso em: 01 set. 2011.

MORAES, C. R. B.; FADEL, B. Triangulação metodológica para o estudo da gestão da informação e do conhecimento em organizações. In: **Gestão da informação e do conhecimento no**

âmbito da Ciência da Informação. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. Criação e dialética do conhecimento. In: **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação. In: **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

_____. Processo de inteligência competitiva organizacional. In: **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2.ed. Marília: FUNDEPE, 2007.

_____. Informação e conhecimento em organizações complexas. In: **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008.

VIGOTSKI, L. S. **Pensamento e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1998. (Psicologia e Pedagogia).