



GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUSTENTABILIDADE: UMA RELAÇÃO DEPENDENTE DA CULTURA ORGANIZACIONAL

Marinês Santana Justo Smith¹ e Bárbara Fadel²

**¹Doutoranda PPGCI/Unesp-Marília – Docente do Centro Universitário de Franca
(UniFACEF) – Brasil**

**²Docente do PPGCI/Unesp-Marília – Coordenadora e Docente do PPG em
Desenvolvimento Regional - UniFACEF – Brasil**

RESUMO

O objetivo deste trabalho é oferecer uma visão estruturada dos temas sustentabilidade e gestão da informação (GI) de forma a construir o entendimento da relação intrínseca entre estes dois conceitos, assim como, da concretização desta relação em ambientes empresariais via cultura organizacional sob a perspectiva da Ciência da Informação (CI). A informação no ambiente empresarial pode ser coletada, processada, mediada, disseminada e interpretada com objetivo de prover acessibilidade e vigilância de forma sistêmica a elementos fundamentais à sustentabilidade, como a eficiência econômica, a conservação ambiental e a equidade social. Contudo, a GI, com vistas à aderência a estes elementos, pode ser dependente da cultura organizacional inculcada nos atores que fazem parte desta dinâmica. É proposto que a análise de tais aspectos seja valorada em cada processo que compõe a GI para demonstrar que esta tem potencial para contribuir como elemento propulsor na construção e vigilância da sustentabilidade ambiental.

Palavras-Chave: Gestão da Informação; Sustentabilidade; Cultura Organizacional; Ciência da Informação.

ABSTRACT

The aim of study is to provide a structured overview of sustainability issues and information management (IM) in order to build understanding of the intrinsic relationship between these two concepts, as well as the realization of this relationship in corporate environments via organizational culture from the perspective of Information Science (IS). The information in the business environment can be collected, processed, mediated, disseminated and interpreted in order to provide accessibility and monitoring in a systemic way of key elements of sustainability, such as economic efficiency, environmental conservation and social equity. However, the IM, with a view to adherence to these elements, may be dependent on the organizational culture inculcated in the actors that are part of this dynamic. It is proposed that the analysis of such aspects is valued in each process that makes up the IM, demonstrating that it has the potential to contribute as a driving element in the construction and monitoring of environmental sustainability.

Keywords: Information Management; Sustainability; Organizational Culture; Information Science.

1 INTRODUÇÃO

Entre as tradições de estudo pela Ciência da Informação (CI), se fazem presentes, estudos do fluxo de informação, da produção de conhecimentos, da comunicação e estudos sobre as consequências sociais das novas tecnologias (WERSIG, 1992). Tais estudos interligam a Ciência da Informação em temas como responsabilidade social e sustentabilidade ambiental, o que contribui para o cumprimento de seu papel como Ciência e, ainda justifica sua existência por beneficiar a humanidade como um todo.

Uma das características da CI, destacada por Wersig (1992) como uma nova ciência, uma “ciência pós-moderna”, é a necessidade de resolver ou lidar com problemas gerados pelas ciências clássicas. O autor insere que, das ciências clássicas despontam desenvolvimento e inúmeros benefícios à humanidade, entretanto, algumas consequências emergem simultaneamente, como a complexidade e contradições nas necessidades humanas, no cerne das sociedades.

É neste cenário que surgem as novas ciências, como a Ciência da Informação, com a preocupação de oferecer, como produto, estratégias de como lidar com problemas que ocorrem por causa das complexidades e contradições geradas pelas novas tecnologias. E, portanto da crescente necessidade do conhecimento para lidar com este contexto, no qual a “[...] informação é o conhecimento para a ação” (WERSIG, 1992, p.233).

Para que isso aconteça a informação deve ser gerida com determinado propósito. A gestão da informação, como sendo um dos campos de estudo proposto pela CI, é inerente ao processo de criação e manutenção da sustentabilidade ambiental, na promoção de um desenvolvimento inclusivo, que beneficia toda a sociedade, da presente às futuras gerações, o que insere desenvolvimento sustentável. A inerência ocorre visto que a informação no ambiente empresarial pode ser coletada, processada, mediada, disseminada e interpretada com objetivo de prover acessibilidade e vigilância de forma sistêmica a elementos fundamentais, como a eficiência econômica, a conservação ambiental e a equidade social. Elementos estes que compõem o alicerce básico necessário para ocorrência de sustentabilidade na construção de um desenvolvimento econômico com responsabilidade social.

Para incremento da participação do profissional de CI na construção deste alicerce, a proposta é que, a análise de tais aspectos seja valorada, em cada processo que compõe a gestão da informação. Isto, para que produto final da gestão da informação promova a aderência do tema sustentabilidade ao cotidiano dos diversos segmentos sociais, para conscientização social e para a disseminação de conhecimento aos diversos atores da sociedade. São ações necessárias para que um grande número de pessoas, se não for possível todas, possa usufruir das benesses do desenvolvimento e, também, para imprimir responsabilidade à sua atuação como cidadãos, independente de seus segmentos sociais.

Contudo, a gestão da informação, com vistas à aderência, à conscientização da essência da sustentabilidade na realidade social, pode ser dependente da cultura inculcada nos atores que fazem parte desta dinâmica. Em ambientes empresariais a cultura organizacional pode determinar a forma de como lidar com a gestão da informação e se destacar como motivadora ou não, na promoção e divulgação de ações de sustentabilidade ambiental.

Desta forma, ao considerar os temas sustentabilidade, gestão da informação e cultura organizacional não se pode considerar qualquer um deles de forma isolada, cada discussão, ou encontro com um desses temas deve-se reconhecer o contexto em que esse encontro ocorre. E, no presente estudo, a proposta é discutir estes três conceitos de forma a mostrar a interligação deste tripé conceitual dentro do contexto empresarial sob a ótica da Ciência da Informação.

Posto que o mercado, ora globalizado, demanda das empresas uma melhora na relação com o ambiente e com os atores que a cercam e ao mesmo tempo insere a necessidade de valor agregado à informação para concretizar e divulgar esta relação. Em um contexto em que, a busca de soluções para estas demandas e necessidades pode ocorrer de forma facultativa, evolutiva e institucional ou de forma mandatória no qual o fazer é apenas aquilo que é suficiente para cumprimento legal.

A trajetória entre sustentabilidade ambiental e gestão da informação é permeada de escolhas que são baseadas em valores e crenças, inculcados na forma de gestão e sinalizadores de como gestores e funcionários entendem a relação sustentabilidade e empresa.

Diante do interesse em mesclar os temas da sustentabilidade ambiental, gestão da informação e cultura organizacional sob as lentes da Ciência da

informação, o presente estudo destaca algumas discussões conceituais dos temas. E, a partir do modelo processual de gestão da informação proposto por Choo (2006) adaptado ao tema sustentabilidade por Ellis e Desouza (2009) aponta-se a presença dos elementos da cultura organizacional e dos níveis em que esta pode se manifestar (SCHEIN, 2009) para tecer a relação entre os três temas: Gestão da Informação, Sustentabilidade e Cultura organizacional.

2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO COMO COMPROMISSO PARA AÇÃO

A gestão da informação se estabelece na intersecção de pessoas, informações e tecnologia e, se esforça para dar sentido de como esses três elementos se interagem, influenciam-se mutuamente, mudam percepções e geram aprendizado (ELLIS; DESOUZA, 2009).

Este trio, pessoas - informação - tecnologia, é parte do ambiente organizacional que por sua vez é parte de um sistema maior, o que torna a gestão da informação premente neste ambiente, no qual a informação precisa ser transformada em conhecimento. E desse, em estratégias para lidar com problemas e necessidades que ocorrem nestas interseções, tanto no ambiente interno como externo à organização, geradas pelas complexidades e contradições das novas tecnologias, do excesso de informações e da própria cultura organizacional.

Segundo Choo (2006, p.403) “[...] muitas das informações que têm impacto sobre as organizações são insinuações sutis, mais um potencial do que uma prescrição para a ação”. O autor ainda destaca que para a informação ser estratégica ela tem que ser transformada em conhecimento que possa nortear a ação. Para firmar esta visão resgata-se, novamente, o pensamento de Wersig (1992, p.233) que deixa claro a necessidade do compromisso da informação com a ação.

Contudo se as informações não forem bem administradas, elas podem não passar do status de potencial para ação real. Durante o processo de gestão da informação é possível determinar e maximizar atributos da informação como potencial de guiar uma ação e a sua riqueza. A “[...] riqueza da informação é definida como a capacidade que tem a informação de mudar o entendimento num determinado período de tempo” (DAFT; LENGEL *apud* CHOO, 2006 p.166). Desse modo, a informação que consegue mudar o entendimento em tempo oportuno,

superar diferentes perspectivas, gerar aprendizado, autoconhecimento e, que tenha compromisso com a ação pode ser considerada uma informação estratégica.

A transfiguração da informação em aprendizado, insight e compromisso com a ação muitas vezes equivale a administrar recursos de informação, ferramentas e tecnologias de informação, ou políticas e padrões de informação (CHOO, 2006, p.403).

E pela importância deste processo, que estas funções são congregadas e unificadas em uma base, indispensável, que caracteriza a infraestrutura tecnológica da gestão da informação.

Para discussão da infraestrutura necessária à gestão da informação destaca-se, neste estudo, o “Modelo processual de administração da informação” proposto por Choo (2006, p.403) por ser um modelo com funções “[...] cuja responsabilidade é planejar e criar sistemas, serviços, processos e recursos de informação”. Ideal para análise por processo, justamente, porque é uma proposta com um ciclo contínuo composto de seis processos com relação entre si, conforme proposto por Choo (2006, p.403-17) assim resumidos:

- Identificação das Necessidades de informação: é o processo pelo qual as pessoas buscam informações sobre seu entorno motivadas pela necessidade de tomar decisões e resolver problemas sob um assunto específico;
- Aquisição de informação: trata-se da aquisição e avaliação das informações no âmbito da necessidade. Considerada uma função crítica e complexa neste processo visto que lida com duas demandas opostas: um número amplo de mensagens e fontes que reflete a extensão de suas preocupações e problemas e por outro lado a limitada capacidade cognitiva do indivíduo, que obriga a seleção e análise entre as fontes humanas, textuais e de tecnológicas de forma a evitar a saturação da informação.
- Organização e armazenamento de informações: processo em que a informação é estruturada e armazenada de tal forma a fomentar a capacidade de recuperar, de utilizar e de compartilhar as informações.
- Desenvolvimento de produtos e serviços de informação: processo pelo qual as pessoas tomam as informações organizadas e armazenadas na atividade anterior e agregam valor as estas antes de distribuí-las. A

informação nesta atividade passa de orientação a solução para ações e decisões.

- Distribuição de informação: é o processo pelo qual a informação é distribuída para as pessoas que precisam dela, no melhor formato disponível e por canais eficientes de transferência.
- Uso da informação, processo pelo qual os consumidores da informação gerada aplicam e reagem aos conhecimentos adquiridos como resultado de serem alimentados com a informação partilhada. A informação organizacional pode conter diversos significados, cada representação é resultado do processo cognitivo e emocional do usuário da informação. Dessa forma, “[...] o uso da informação é um processo social e dinâmico de pesquisa e construção que resulta na criação de significado, na construção de conhecimento e na seleção de padrões de ação” (CHOO, 2006, p.415).

Para concluir o processo de gestão da informação, Choo (2006) retrata o resultado do uso eficiente da informação como comportamento adaptativo, ou seja, uma etapa que mostra a ocorrência de seleção e execução de ações orientadas para objetivos estabelecidos, entretanto, com flexibilidade de reação às condições do ambiente. As reações da organização ao interagir com as ações de outras organizações, outros os ambientes, geram novos sinais e mensagens aos quais incitam novas perguntas e problemas a solucionar. E, portanto, nova necessidade de informação e novo processo de aquisição são gerados provendo novos ciclos de uso da informação, o que mostra que a gestão da informação tem que ser contínua, conforme demonstrado na Figura 1.



Figura 1 – Modelo Processual de Administração da Informação.

Fonte: CHOO, 2006, p.404.

Com base na premência do comportamento adaptativo diante dos questionamentos emergentes da atualidade, Ellis e Desouza (2009) destacam a gestão da informação como seiva de uma organização e ditam que, cada vez mais, essa se mostra relevante quando as preocupações sobre o impacto ambiental tornam-se mais urgentes. Diante desse contexto, os autores, apontam que gestores da informação são profissionais imprescindíveis ao lado de empresas que procuram valiosos “*footholds*”, ou seja, posições seguras para atracar e acelerar o desenvolvimento com ações que promovam a alavancagem dos princípios de sustentabilidade ambiental.

Desta forma, a gestão da informação deve exercer um papel central nos esforços da organização em adotar abordagens mais sustentáveis em seus processos e, em sua relação com os vários agentes, conhecidos *stakeholders*, no entorno da organização.

3 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL EM CONTEXTO

O conceito de sustentabilidade ambiental tem sido abordado de diferentes ângulos e, conseqüentemente, diferentes definições têm interesses divergentes como pano de fundo.

Alguns autores atribuem a origem da definição clássica de sustentabilidade ambiental, ao Relatório *Brundtland*, também conhecido como “*Our Common Future*” - Nosso Futuro em Comum - este relatório foi resultado da Comissão Mundial, das Nações Unidas, do Meio Ambiente e Desenvolvimento, em 1987. O relatório lançou um olhar mais crítico sobre desenvolvimento e estabeleceu a necessidade de agregar sustentável ao conceito de desenvolvimento, definindo-o como processo “[...] que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras em satisfazerem as suas próprias necessidades” (ELLIS; DESOUZA, 2009, p.258). O relatório enquadra o assunto como de longo prazo e com impacto permanente e a partir deste as discussões sobre desenvolvimento sustentável, passaram a serem presentes nas diversas áreas.

Sachs (2007, p.22) destaca que, para a concretização de desenvolvimento sustentável é necessário “[...] a efetivação universal do conjunto dos direitos humanos, desde os direitos políticos e cívicos, passando pelos direitos econômicos,

sociais e culturais, e terminando nos direitos ditos coletivos, entre os quais está, por exemplo, o direito a um meio ambiente saudável”. E ao abarcar estes aspectos, o autor infere que, desenvolvimento tem que ser “[...] socialmente incluyente, ambientalmente sustentável e economicamente sustentado”, o que é conhecido como o tripé das dimensões básicas da sociedade.

As expressões são variadas, mas o escopo de sustentabilidade parece convergir para um mesmo ponto. Freitas (2007, p.77) corrobora com esta reflexão ao apontar que “A sustentabilidade tem sido definida como uma equação resultante de um tipo de desenvolvimento que é economicamente viável, socialmente responsável e ecologicamente correto”. A autora conclui que a sustentabilidade colocada desta forma depende do desenvolvimento de uma mentalidade que respeita a vida em suas múltiplas versões.

Todavia, Nascimento e Vianna (2007, p.8-9) destacam que “[...] não existe ainda um consenso sobre as dimensões e a essencialidade do desenvolvimento sustentável”. Contudo, concorda que as definições mais recorrentes desenham um “trevo com três folhas” no qual a “[...] eficiência econômica só tem valor se conservar a natureza e produzir equidade social”.

Hawken *apud* Ellis e Desouza (2009) se apropria de uma visão econômica e define sustentabilidade em termos da capacidade de suporte do ecossistema e a descreve como um sistema de “*input-output*”- entradas e saídas de energia e consumo de recursos. Em uma visão econômica o ponto de equilíbrio para o conceito de sustentabilidade seria o ponto no qual o nível de recursos naturais utilizados pelo sistema seja igual o nível de recursos produzidos pelo mesmo sistema. Contudo, o ponto de equilíbrio entre as entradas e consumo de recursos pode ser apenas um ponto de partida para sustentabilidade ambiental, visto que a essência da sustentabilidade exige muito mais do que ponto de equilíbrio. A expressão “regra econômica de ouro” criada para uma economia restaurativa descreve a essência da sustentabilidade ao ditar que “[...] deixe o mundo melhor do que você o encontrou, não pegue mais do que você precisa, tente não prejudicar a vida e o ambiente e faça reparos se e quando necessário” (HAWKEN *apud* ELLIS; DESOUZA, 2009, p.258, tradução livre das autoras).

Todas as discussões direcionam à inferência que, sincronizar os processos para cumprir os três pilares da sustentabilidade, eficiência econômica, conservação ambiental e equidade social, não é tarefa tão simples.

No contexto organizacional este tripé é internacionalmente chamado de TBL “*Triple Bottom Line*” também conhecido como 3Ps (*People, Planet e Profit* – Pessoas, Planeta e Lucro respectivamente) para descrever o desenvolvimento sustentável como medida de desempenho em termos de três resultados: econômico, social e ambiental (BRANDÃO; SANTOS, 2007).

Entretanto, como o trevo de três folhas, há necessidade de acrescentar aspectos mais amplos na definição de sustentabilidade e na formulação de estratégias para seu alcance, como: conhecimento, compreensão e aprendizagem dos processos socioambientais, culturais, organizacionais, além de conhecimentos científicos para integrar e fundamentar estes vários segmentos.

E, dentro deste contexto, Ramounoulou (2007, p.14) “Reconhece o ser humano com todos os seus desafios, forças e fragilidades — o grande responsável e a vítima deste processo de dimensões planetárias”. O autor reforça que é necessário, também, trabalhar os valores humanos, culturais e históricos em busca da sustentabilidade.

A abordagem dos negócios à luz da sustentabilidade está, cada vez mais, afetando os resultados econômicos e financeiros das empresas e atendendo às novas demandas da sociedade no tocante ao meio ambiente e equidade social. Entretanto isto só é possível se houver mudanças de comportamentos entre sócios, investidores financeiros, clientes, fornecedores, empregados, comunidades e legisladores envolvidos, direta ou indiretamente, com as atividades da empresa.

As empresas que se alinham com ações que promovem a sustentabilidade têm percebido que podem: economizar custos por intermédio de processos de eco-eficiência por reduzir incertezas e riscos em suas operações e gerar produtos e serviços limpos; perceber oportunidades e investimentos no lugar de custos e riscos; aumentar o valor econômico agregado e melhorar sua imagem no mercado (BRANDÃO; SANTOS, 2007).

E, como catalisador, para a mudança de postura e métrica do progresso do alinhamento com uma gestão socialmente responsável, pode-se apontar a informação como elemento chave, seja para viabilizar produtos, processos

produtivos ou para transmitir as práticas e promover a mensagem de sustentabilidade no ambiente interno e externo.

4 CULTURA ORGANIZACIONAL ALINHANDO GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUSTENTABILIDADE

Entretanto, a trajetória entre os processos de sustentabilidade ambiental e de gestão da informação é permeada de escolhas que são baseadas em valores e crenças, elementos da cultura organizacional, inculcados no tipo de gestão e sinalizadores de como gestores percebem a relação entre sustentabilidade e a empresa e, ainda, como sinalizam as formas de condutas no ambiente empresarial.

A cultura organizacional é vista como um poderoso mecanismo que pode moldar condutas, homogeneizar maneiras de pensar e viver a organização, se apresentando como um forte instrumento disciplinar (FREITAS, 1991).

Entretanto, cultura não pode ser pensada como um mecanismo fácil de criar ou de ser alterado, justamente por se tratar dos elementos de um grupo ou organização que são mais estáveis e menos maleáveis. Para Schein (2009) cultura é considerada uma abstração, mas alerta que as forças que são geradas em situações sociais e organizacionais que decorrem da cultura são poderosas.

Podemos dizer que formação da cultura acontece dentro de um processo histórico, no qual as pessoas, em interação entre si e com o ambiente vão absorvendo valores, princípios, que então ditam regras, comportamentos e ações para esta sociedade. Schein (2009) destaca que a questão da aprendizagem é fundamental, para ele a cultura é produto do convívio e aprendizado social, e os modos de pensar e agir vivenciados em conjunto e que funcionam bem acabam se tornando elementos da cultura.

Uma visão apresentada por Freitas (2000, p.97) mostra a

Cultura organizacional primeiro como instrumento de poder; segundo, como conjunto de representações imaginárias sociais que se constroem e reconstroem nas relações cotidianas dentro da organização e que se expressam em termos de valores, normas, significados e interpretações, visando um sentido de direção e unidade, tornando a organização fonte de identidade e reconhecimento para seus membros.

Ao trazer o conceito de Cultura, para o contexto das organizações buscam-se subsídios para conhecer os pressupostos sobre a natureza humana e traçar estudos

de relacionamento no âmbito das organizações. No entanto não há uma definição única do tema cultura organizacional.

Para Smirch *apud* Freitas (1991, p.2) a grande variedade de tratamentos ao tema se estabelece devido às análises dos diferentes pressupostos subjacentes do que é “[...] organização, cultura e natureza humana”. E, a partir da combinação desses pressupostos, estudos de cultura organizacional tendem a classificá-la de duas formas: “a) metáfora, considerando a cultura algo que a organização é; b) como uma variável, considerando algo que a organização tem”.

Embora a essência da cultura de uma organização seja o padrão de pressupostos básicos e compartilhados, tomados como certos, a cultura se manifestará ao nível dos artefatos observáveis e das crenças e valores justificados e compartilhados. Segundo Schein (2009, p.24), a confusão em torno da análise da cultura organizacional é resultado da falta de diferenciação dos níveis em que esta pode se manifestar. Dessa forma para o autor a cultura se divide em três níveis:

- Artefatos: inclui todos os fenômenos que as pessoas podem ver, ouvir e sentir ao ter contato com um grupo não conhecido.
- Valores e Crenças: são defendidos e justificados em alto nível de consciência e oferecem a capacidade de prever o comportamento que pode ser observado ao nível de artefatos.
- Suposições subjacentes: São hipóteses amparadas por um valor que gradualmente passam a ser tratadas como uma verdade. Contudo, os pressupostos subjacentes são tipicamente do nível da inconsciência.

Cada nível tem sua importância, entretanto, para o autor, não é aconselhável imprimir conclusões com análise individualizada de cada nível, posto que estes níveis se completam entre si, tal interação desperta, ou ainda, demanda uma análise da inter-relação dos três níveis.

A partir do entendimento da interação dos níveis da cultura ditados por Schein (2009) é percebido que, ao analisar cultura de uma organização é importante reconhecer que os artefatos são fáceis de ser observados, contudo, são difíceis de ser decifrados, portanto não é seguro fazer deduções dos artefatos sozinhos. E ainda que, valores e crenças justificados podem refletir somente as racionalizações ou aspirações para o futuro, mesmo que visíveis nos artefatos. Desta forma, para compreensão da cultura de um grupo, é preciso chegar a seus pressupostos

subjacentes que são inconscientes, mas, é ainda mais premente, compreender o processo de aprendizagem pelos quais tais pressupostos básicos foram estabelecidos, pois esta aprendizagem é que vai mostrar o que está por trás dos valores manifestos e justificados por determinada cultura organizacional (SCHEIN, 2009).

Foi discutido anteriormente, que as mudanças constantes e contributivas ao progresso, inseridas pela evolução tecnológica, trazem também consequências ambientais e sociais catastróficas, característica marcante do tempo atual. Esse tipo de ambiente gera uma enorme incerteza a respeito dos valores e crenças, abalando a confiança tanto na liderança como no comprometimento das pessoas, situação que insere a necessidade de rever pressupostos, enfatizar valores e reconstruir a dimensão simbólica nas organizações.

Fadel (2009) afirma que, pelo fato da cultura organizacional ser resultado de um longo processo de existência de uma organização, a mudança pode se tornar um processo demorado e doloroso.

5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUSTENTABILIDADE: uma análise cultural

Entretanto, com a gestão dos processos de informação e de conhecimento é possível impelir-se na aprendizagem constante, o que inclui o desuso de pressupostos, normas e crenças que perderam validade e também mobilização do conhecimento e da experiência de seus membros para gerar inovação e criatividade e, portanto promover intervenções nos elementos da cultura organizacional (VALENTIM, 2008).

A cultura organizacional considerada uma interpretação coletiva da realidade, assim definida por Fadel (2009), incorporada aos recursos humanos deve oferecer as condições necessárias e, portanto, os caminhos para se trabalhar a geração, ao uso e ao compartilhamento da informação, processos que englobam a gestão da informação e do conhecimento. Corroborando, Choo (2006, p.43) alerta que

Acima da infraestrutura tecnológica da gestão da informação, a geração e transformação da informação são moldadas pela cultura organizacional, pela maneira como a organização interpreta seus propósitos e sua agenda, e pela especificação de regras, rotinas e papéis. Em última instância, informações e significados são forjados nos pensamentos, sentimentos e ações dos indivíduos.

Porém, muitos gestores percebem, erroneamente, a gestão da informação e do conhecimento resumida apenas em implantação de tecnologias. Esses, não percebem outros elementos inerentes à informação como, por exemplo, a cultura organizacional e informacional, a comunicação organizacional e informacional, a estrutura formal e a informal, a racionalização dos fluxos e processos, entre outros, como essenciais ao processo de gestão da informação no ambiente das organizações (VALENTIM, 2007, p.10).

A gestão da informação exerce um papel central nos esforços da organização em adotar abordagens mais sustentáveis e, no processo de como as várias partes interessadas, conhecidas como “*stakeholders*” - acionistas, diretores, governo, colaboradores, credores, investidores, consumidores e a sociedade reorganizam suas relações com as organizações.

Bagheri e Hjorth apud Ellis e Desouza (2009) argumentam que no lugar das abordagens tradicionais que lidam com estratégias elaboradas para estabelecer metas fixas relacionadas à gestão da oferta e da demanda de recursos ambientais, é proposto o desencadeamento de um processo de aprendizagem social, através da criação de “*loops* autosustentáveis”. Esse processo tende a promover a dinâmica de interação e *feedback* com a plena participação de todos os interessados (*stakeholders*) e planejadores no processo no sentido de desenvolver cenários. Criando um sistema de checagem e contrapesos, para que, através dos cenários as implicações de decisões específicas sejam exploradas. Para os autores a relevância desta proposta está no processo de construção de cenários, no envolvimento, no passo a passo da rotina para a construção de uma realidade viável.

Para Ellis e Desouza (2009), esses cenários discutidos por Bagheri e Hjorth são versões do comportamento adaptativo apresentado pela empresa à medida que essa evolui ou enfrenta novas situações, tanto quanto da necessidade de informação, fazendo assim uma correlação com a estrutura do processo de gestão da informação apresentado por Choo (2006). A partir desta correlação, Ellis e Desouza (2009) sugerem a necessidade de considerar e questionar a sustentabilidade ambiental em cada fase do processo de gestão da informação e destacam o início do processo com comportamento adaptativo frente à investigação das necessidades de informação dos diversos usuários, fazendo assim uma adaptação à estrutura proposta por Choo (2006).

Diante desta proposta, questões como: o que queremos fazer para tornar a empresa mais ambientalmente sustentável, conduzirá à formulação de uma necessidade de informação, o que dá vazão ao questionamento sobre como atender as necessidades do processo e promover uma gestão socialmente responsável e como divulgar estas informações. Dessa forma, a informação pode ser apontada como elemento chave, seja para viabilizar processos produtivos ou para transmitir as práticas de sustentabilidade e impulsionar a mensagem de sustentabilidade no ambiente interno e externo, via cada etapa do processo.

Ellis e Desouza (2009) asseveram a relevância em pensar de forma sistêmica esse processo de gestão da informação, visto que não é suficiente considerar cada etapa de forma isolada. De tal modo que todas as atividades do processo de gestão da informação sejam tratadas de forma interligada sobre um mesmo tema “sustentabilidade ambiental” em adição aos processos que já estão em vigor.

Todavia, a adesão das organizações à gestão da informação com o escopo da sustentabilidade ambiental pode ocorrer pela via da cultura empresarial ou pelo cumprimento de normas.

Se esta adesão for via códigos ou normas, as ações direcionadas aos aspectos necessários à sustentabilidade se mantêm enquanto surgir respostas de resultados econômicos e ou enquanto estiver sob a ameaça de punição pela não obediência à legislação trabalhista, ambiental, de saúde e segurança. Brandão e Santos (2007, p.23) destacam que as empresas que se limitam ao cumprimento legal normalmente o faz com competência, entretanto, observam que para estas empresas “Ações sociais e ambientais são consideradas custos e a sustentabilidade é tratada da boca para fora”.

O entendimento que o processo de gestão da informação com foco na sustentabilidade é moldado pelos elementos da cultura organizacional, implica que, assim como o tema sustentabilidade, a cultura organizacional deve ser trabalhada a cada etapa do processo de gestão da informação proposto por Choo (2006). E para isto a ênfase seja na interação dos níveis da cultura sugeridos por Schein (2009), através de questionamentos sobre: a) os artefatos que são observados e as deduções que estão sendo abstraídas em relação à sustentabilidade; b) os valores e crenças justificados que refletem somente as racionalizações ou aspirações, para o futuro, pertinentes ao tema sustentabilidade; e c) os processos de aprendizagem

pelos quais os pressupostos básicos foram estabelecidos no tocante ao tema e que realmente vão dar vazão às ações de sustentabilidade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da informação deve exercer um papel central nos esforços da organização em adotar abordagens mais sustentáveis em seus processos e, em sua relação com as várias partes no entorno da organização. Neste sentido, a análise de cada processo que compõe a GI favorece o entendimento da relação entre os temas gestão da informação, sustentabilidade ambiental e cultura organizacional e, ainda promove ações de fortalecimento desta tríade mediante avaliação e inovação nos processos de gestão no cerne das organizações. Nesta perspectiva a gestão da informação busca sintonizar a empresa e sociedade a uma ambiência de desenvolvimento sustentável e estabelece que, se a adesão ao tema da sustentabilidade for via mudança cultural, a empresa vai apresentar postura pró-ativa com iniciativas de sustentabilidade com respaldo institucional e de pessoas, portanto, emergem ações mais profundas e menos efêmeras. Entende-se que as empresas que trabalham com informação na geração de conhecimento para a ação, pautada em valores, ao invés de administrar custos e riscos, administram investimentos e oportunidades, ademais, que o profissional da Ciência da Informação pode contribuir na construção deste alicerce.

REFERÊNCIAS

- BRANDÃO, C. E. L.; SANTOS, H. L. **Guia de sustentabilidade para as Empresas**. São Paulo: IBGC, 2007.
- 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, 2006.
- ELLIS, P.; DESOUZA, K. On information management, environmental sustainability, and cradle to cradle mentalities. **Business Information Review**, v.26, v.4, p.257-264, 2009.
- FADEL, B. Identidad cultural y gestión de la información y del conocimiento en las organizaciones en cambio. In: ENCUENTROS INTERNACIONALES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN (IBERSID), 14., 2009. Zaragoza (ES): Universidad de Zaragoza, 2009.
- FREITAS, M. E. **Cultura organizacional**: formação, tipologias e impacto. São Paulo: Makron, 1991.

_____. **Cultura organizacional: identidade, sedução e carisma?** Rio de Janeiro: FGV Editora, 2000.

_____. **Cultura organizacional: evolução e crítica.** São Paulo: Thomsom Learning, 2007.

NASCIMENTO, E. P.; VIANNA, J. N. Dilemas e desafios do desenvolvimento sustentável no Brasil. In: _____ (Org.). **Dilemas e desafios do desenvolvimento sustentável no Brasil.** Rio de Janeiro: Garamond, 2007.

RAMOUNOULOU, S. Ferramentas de gestão de responsabilidade socioambiental. In: LOUETTE, A. (Org.). **Gestão do conhecimento: compêndio para a sustentabilidade.** [S,I.]: Antakarana Cultura Arte e Ciência, 2007.

SACHS, I. Primeiras intervenções. In: NASCIMENTO, E. P.; VIANNA, J. N. (Org.). **Dilemas e desafios do desenvolvimento sustentável no Brasil.** Rio de Janeiro: Garamond, 2007.

SCHEIN, E. H. **Cultura organizacional e liderança.** São Paulo: Atlas, 2009.

VALENTIM, M. L. P. Processo de inteligência competitiva organizacional. In: _____ (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional.** 2.ed. Marília: Fundepe Editora, 2007.

_____. Informação e conhecimento em organizações complexas. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento.** São Paulo: Polis, 2008.

WERSIG, G. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v.29, n.2, p.229-239, 1993.