ISSN: 2237-826X
ARTIGO | PAPER

Governança da Informação e a perspectiva do valor da informação na Ciência da Informação

Information Governance and the perspective of information value in Information Science

Ilídio Lobato Ernesto Manhique[1]

[1]*Escola Superior de Jornalismo (ESJ), Maputo, Moçambique. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-8232-8581*

Autor para correspondência/*Mail to:* Ilídio Lobato Ernesto Manhique, ilidiolobato@gmail.com

Recebido/*Submitted*: 26 de maio de 2023; **Aceito/*Approved*:** 05 de junho de 2024

Copyright © 2025 Manhique. Todo o conteúdo da Revista (incluindo-se instruções, política editorial e modelos) está sob uma licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. Ao serem publicados por esta Revista, os artigos são de livre uso para compartilhar e adaptar e é preciso dar o crédito apropriado , prover um link para a licença e indicar se mudanças foram feitas. Mais informações em http://revistas.ufpr.br/atoz/about/submissions#copyrightNotice.

Resumo

Introdução: a Governança da informação constitui uma das proposições singulares que caracterizam a dupla faceta da Ciência da Informação: como ciência pura e como ciência aplicada. A dimensão pura da governança diz respeito aos fundamentos que propõe no desenvolvimento da área, e a dimensão aplicada se preocupa com práticas de governança e o seu impacto no ambiente organizacional e empresarial. **Obetivo:** a proposta deste artigo é de analisar os fundamentos da governança da informação e as suas correlações com as governanças corporativa e de TI. Simultaneamente, apresenta a problemática das assimetrias de informação associados às práticas e modelos de governança corporativa, incluindo as limitações da governança de TI, sobretudo, pelo foco objetivista da informação. **Método:** a pesquisa é de natureza explicativa, qualitativa, baseada na pesquisa bibliográfica. **Resultados:** constatou-se que a governança da informação é uma proposta essencial para eliminar os fluxos desiguais de acesso à informação e tomada de decisão, assegurando a possibilidade de que todos os envolvidos nas transações organizacionais participem do processo subjetivo e semântico de agregar valor à informação para o fortalecimento das organizacional. **Conclusão:** conclui-se que a governança da informação incorpora no seu bojo temas de interesse da Ciência da Informação, em particular os que dizem respeito à ideia de valor da informação, construção do conhecimento, competência em informação, gestão da informação, mediação da informação e segurança e privacidade da informação. Estudos futuros associando cada um desses tópicos com a governança da informação são necessários.

Palavras-chave: Governança da Informação; Governança de TI; Governança corporativa; Valor da Informação; Ciência da Informação.

Abstract

Introduction: *information Governance is one of the unique propositions that characterize the dual facet of Information Science: as a pure science and as an applied science. The pure dimension of governance concerns the foundations it proposes in the development of the field, while the applied dimension is concerned with governance practices and their impact on the organizational and business environment.* ***Objective:*** *the research aims to analyze the fundamentals of information governance and its correlations with corporate and IT governance. It presents the problem of information asymmetries associated with corporate governance practices and models, including the limitations of IT governance, particularly due to the objectivist focus of information.* ***Method:*** *the research is explanatory and qualitative, based on bibliographic research.* ***Results:*** *it was found that information governance is an essential approach to eliminating unequal flows of access to information and decision-making, ensuring that all participants in organizational transactions can engage in the subjective and semantic process of adding value to information for organizational strengthening.* ***Conclusions:*** *it is concluded that information governance incorporates topics of interest to Information Science, particularly those concerning the idea of information value, knowledge construction, information literacy, information management, information mediation, data security, and information privacy. Future studies associating each of these topics with information governance are needed.*

Keywords: *Information governance; IT Governance; Corporate Governance; Information Value; Information Science.*

INTRODUÇÃO

Na literatura da Ciência da Informação (CI), é comum designar o contexto atual como "Era da Informação", como resultado dos impactos que as tecnologias de produção, tratamento, processamento e disponibilização da informação trouxeram para a sociedade. Autores como Daniel Bell (1973), um dos mais otimistas quanto ao progresso tecnológico, tendem a tratar a tecnologia como um ente neutro que apenas transforma a estrutura social, sem considerar que esta é, também, um produto social, que deriva das necessidades da própria sociedade.

Apesar dessas imprecisões, ambiguidades e contradições teóricas que transbordam na descrição do conceito "Era da Informação", não há dúvidas de que a sociedade vai experimentando, gradualmente, mudanças significativas nos padrões econômicos e ocupacionais, comparativamente aos meados do século passado. As pessoas, nos países desenvolvidos, estão, cada vez, mais ocupadas em profissões ligadas à produção, processamento, gerenciamento e à transmissão de informação, evidenciando a predominância, hoje, de um setor terciário da economia. Esse setor lida com a informação e com o seu valor para transformação estrutural das organizações, para a tomada de decisões, bem como para a construção do que Morin (2000) denomina “conhecimento pertinente”.

Apesar dessa problemática, diga-se, contextual, as tecnologias de informação (TI) vêm contribuindo para o aumento quantitativo de dados e de informações disponíveis nas organizações. Esse cenário exige novas formas de as organizações lidarem com esse excesso informacional, transformando-o em vantagem competitiva, sendo

que a Governança da Informação constitui uma dessas formas de controle de todos os fluxos informacionais das organizações.

A Governança da Informação constitui um *framework* que permite que as empresas e organizações lidem com o cenário da explosão informacional e de assimetrias de informação, através das suas diversas dimensões: o valor, o *compliance*, qualidade da informação, privacidade e segurança da informação.

Portanto, todas as discussões que envolvem a Governança da Informação não devem ser tratadas de forma isolada. É necessário compreender as dinâmicas envolventes da Governança Corporativa e da Governança das Tecnologias de Informação. Enquanto a Governança Corporativa abarca os controles e procedimentos para garantir que a administração funcione para satisfazer os interesses dos diversos intervenientes e partes interessadas (Kanagaretnam, Lobo, & Whalen, 2007), a governança de TI preocupa-se em identificar os responsáveis, quais e como são realizadas e controladas as decisões, de forma a garantir a gestão e uso eficiente e eficaz da TI (Hamaker & Hutton, 2003; Schur, 2018).

Com esse entendimento, percebe-se que falta um modelo de governança que se dedica, exclusivamente, a questões e preocupações relacionadas com a informação, tanto para a problemática do excesso informacional, quanto para as dimensões ligadas ao valor, qualidade e *compliance* da informação.

Essas preocupações são resolvidas no âmbito da Governança da Informação, que está concatenada à teoria da agência, que "[...] analisa conflitos existentes entre os principais (proprietários) e os agentes (administradores), considerando que o interesse dos primeiros nem sempre está alinhado ao dos administradores" (Lajara, 2013, p. 12).

Esta pesquisa, que constitui uma contribuição de cunho teórico-bibliográfico para a Ciência da Informação, tem como objetivo analisar a importância da governança da informação e suas correlações com as governanças corporativa e de TI, tendo em conta a abordagem da interdisciplinaridade que caracteriza a Ciência da Informação.

A pesquisa inicia com os conceitos genéricos da governança corporativa, com ênfase para o fenômeno das assimetrias de informação, bem como na descrição da governança da TI e as suas limitações e, por fim, discute os conceitos de governança da informação e valor da informação associando-os às perspectivas da Ciência da Informação.

GOVERNANÇA CORPORATIVA E ASSIMETRIAS DE INFORMAÇÃO

Governança é um termo amplamente difundido no universo corporativo, ou seja, a governança corporativa, que abrange um conjunto de processos, costumes, práticas, políticas, leis e instituições que afetam a forma como a empresa é dirigida, administrada ou controlada. Inclui, ainda, as relações entre os diversos intervenientes envolvidos e os objetivos pelos quais a corporação é governada ((Kooper, Maes, & Roos Lindgreen, 2011).

A governança incorpora os controles e procedimentos que existem para assegurar que os gestores ajam em interesse às partes interessadas. Além de reduzir a probabilidade de que a administração, agindo em seu próprio interesse, tome medidas que se desviem da maximização do valor da empresa, os mecanismos de governança corporativa também afetam as informações divulgadas pela empresa aos seus acionistas e outras partes interessadas. Esses mecanismos tornam menos provável que a administração, agindo em seu próprio interesse, não divulgue integralmente informações relevantes aos acionistas ou divulgue informações menos credíveis (Hamaker & Hutton, 2003).

Estudos apontam que as empresas que realizam com efetividade o monitoramento da administração melhoram a qualidade e a frequência com que as informações são divulgadas pela administração (Kanagaretnam et al., 2007; Lajara, 2013), que, para além de reduzir as assimetrias de informações, contribuem para tornar transparentes todos os processos de tomada de decisões nas empresas.

Morán (2019) nomeia esse fenômeno de injustiça informativa, que, na sua concepção, degenera outro tipo de injustiça, que é a epistêmica, que é aquela que:

> [...] interfere com a capacidade de distribuir e compartilhar práticas vinculativas com o ato informativo, ou quando interfere com a capacidade de distribuir e compartilhar certos bens epistêmicos, especificamente bens informativos (ou bens educativos vinculados com alguns sistemas de informação documental [...] (Morán, 2019, p. 45).

Esses prejuízos e assimetrias de informação e do conhecimento degeneram relações de poder que, potencialmente, prejudicam determinados grupos, geralmente, as minorias. Nisso, as instituições sociais, em particular as Bibliotecas Públicas e Arquivos, desempenham um papel fundamental para concepção de um regime de informação que seja inclusivo, eficaz e estruturado.

Na Ciência da Informação, o fenômeno das assimetrias de informação é, também, abordado no contexto da teoria crítica e das abordagens marxistas (**?**), buscando evidenciar o cenário da exclusão cognitiva (Kuramoto, 2005) e

de desigualdades de acesso à informação propiciadas pela deficiente infraestrutura econômica e tecnológica nas regiões menos desenvolvidas do mundo.

Importa frisar que nem sempre as assimetrias de informação são resultado de ocultamento e/ou do aprofundamento das relações de poder nas organizações. Com relação a esse aspecto, Morán (2019) aponta que as assimetrias informativas podem ser resultado de conceitos errôneos sobre dados, redundâncias ou mesmo crenças falsas, podendo gerar uma situação de desinformação, que vem sendo objeto de estudos na Ciência da Informação. É aqui onde a biblioteca e os bibliotecários desempenham um papel fulcral, pois ajudam os usuários a buscarem e recuperarem informações relevantes e consistentes nos repositórios e bancos de dados.

No ambiente corporativo e empresarial, "[...] a assimetria de informação descreve o fenômeno segundo o qual alguns agentes econômicos têm mais informação do que a sua contraparte, moldando um cenário incerto e inseguro [...]" (Bertolin, Santos, Lima, & Braga, 2008, p. 62), podendo gerar uma situação de desconhecimento por um tomador de decisão de informações na posse de outros agentes intervenientes na transação. A insuficiência de informação que se produz com as assimetrias tem o potencial de reduzir o grau de responsabilidade em consequência das decisões que as pessoas tomam em estado de incertitude (Morán, 2019).

Para que as organizações atuem de forma articulada, a confiança desempenha um papel essencial, funcionando como mecanismo de coordenação nas relações entre as partes (Bertolin et al., 2008); e para que esse mecanismo seja eficaz, é necessário que se implemente uma gestão da informação focada na redução das assimetrias de informação entre as partes envolvidas nas transações organizacionais, visando a maximização dos resultados. Esses aspectos da governança corporativa estão associados às abordagens da teoria da agência que:

> [...] enfatiza a tendência natural de os dirigentes, em função da posição que ocupam, deterem mais informações que os associados, cujo poder de controle se apresenta fraco. Desse modo, a assimetria de informação abre espaço para ações oportunistas, pois pressupõe que o agente pode utilizar informações em seu benefício próprio. Assim, resta, como alternativa, a observação dos resultados alcançados pelo agente (Bertolin et al., 2008, p. 63).

Nota-se que a informação tornou-se matéria-prima essencial para o fortalecimento das instituições, e a sua circulação ou "privatização" por alguns elementos ligados às organizações pode influenciar a construção e/ou destruição das relações de confiança entre os indivíduos e a organização.

Se a circulação pode proporcionar melhor performance à organização, os *gaps* de informação dificultam a gestão do conhecimento produzido pelas partes interessadas, bem como a construção da confiança, que é um fenômeno essencial nos relacionamentos dentro e com outras organizações.

Manhique e Casarin (2019) apontam que a distribuição desigual e não isonômica da informação levanta um problema ético, relacionado às assimetrias do conhecimento. Esses autores destacam a problemática existente nos instrumentos universais de classificação da informação nas bibliotecas que, por vezes, não consideram os aspectos culturais relativos à produção, distribuição, gerenciamento e uso da informação.

Partindo desse pressuposto, infere-se que a distribuição desigual e assimétrica da informação entre as partes interessadas nas organizações promove a exclusão de determinados segmentos, internos e externos, dos processos de tomada de decisões, assim como destroem os pressupostos de construção da confiança entre todos os intervenientes da organização.

Considerando as limitações da abordagem procedimental que caracteriza a governança corporativa, a seção seguinte introduz a noção de governança de TI nas organizações, suas potencialidades na maximização do investimento em tecnologias, bem como as condicionantes associadas à exclusão da dimensão subjetiva e semântica que os vários modelos de governança de TI apresentam.

GOVERNANÇA DE TI: APLICAÇÕES E LIMITAÇÕES

Em um mundo das TIC, o termo Governança de TI encontra-se consolidado nas diversas disciplinas científicas e campos profissionais. O grande interesse na governança de TI resulta, em parte, das iniciativas internacionais de *compliance*, assim como ao reconhecimento que as TIC desempenham para o progresso da sociedade e das suas instituições.

A Governança de TI carece de uma definição clara e consensual e é baseada em *frameworks* operacionais (Kooper et al., 2011). Apesar de sua natureza operacional, a governança de TI ainda é considerada como importante mecanismo de conexão entre investimentos em TI e valor do negócio. No entanto, o conceito de alinhar negócios e TI, por si só, tem sido considerado difícil de dominar, prejudicial e, por vezes, enganoso (Chan, 2002).

Kooper et al. (2011) categorizam a governação das TI como uma subdisciplina da governação corporativa focada nos sistemas das tecnologias de informação e na gestão do seu desempenho e dos seus riscos. Consiste nas estruturas e processos de liderança e organizacionais que garantem que a TI da organização sustente e amplie as estratégias e objetivos da organização.

A governança determina quem toma as decisões em determinados ambientes e contextos. Assim, o setor de TI também necessita determinar os atores que tomam as decisões, determinar as decisões a tomar e os procedimentos (como) de como tomá-las (Hamaker & Hutton, 2003; Schur, 2018).

Portanto, a governança de TI diz respeito ao que uma organização deve fazer para alcançar maiores benefícios para a empresa, como resultado na maior sinergia entre a TI com a organização. Isso significa que o processo de governança da tecnologia, embora dirigido por gestores de TI, não deve, em momento algum, ser tratado como atividade isolada destes, uma vez que a organização possui vários intervenientes que lidam com a tecnologia e para necessidades específicas da organização, que nem sempre estão ao alcance dos gestores da TI (Weill & Ross, 2004).

Para que não haja dispersão nas formas pelas quais se utiliza e maximiza-se a TI, é fundamental que as organizações criem um modelo de governança que abarca todos os procedimentos e políticas corporativas, que evitem a desperdício de recursos, estabelecendo uma estreita ligação entre a TI e os objetivos das organizações (Weill & Ross, 2004).

A ausência de uma governança de TI pode ser perniciosa às organizações, sobretudo, na possibilidade de ocorrência de duplicação de investimentos, ou mesmo de aquisição errônea ou obsoleta de uma TI, por falta de conhecimento da cultura organizacional, das políticas e das necessidades setoriais da organização.

Vale ressaltar que a governança de TI, apesar de ser amplamente aceita por vários autores como instrumento poderoso e necessário para melhorar o valor acrescentado do investimento nas TI e no gerenciamento dos seus riscos e de suas aplicações, padece de algumas limitações.

A primeira limitação inerente da governança de TI deriva do fato de esta não se preocupar com a forma como a informação é criada, distribuída, consumida, processada e trocada de modo a adicionar valor para o negócio, mas com o fato de focar, apenas, na gestão dos recursos que, eventualmente, são implantados para alcançar um objetivo e os riscos associados (Kooper et al., 2011, p. 196). Isso equivale a dizer que é uma abordagem tecnicista e objetiva da informação.

A segunda limitação da governança de TI é que ela interfere, apenas, na metade "controlada" do universo de negócios, incluindo a administração, formulação de políticas, responsabilidade, autorização, relatórios, monitoramento e auditoria. Portanto, o pressuposto base da governança de TI baseia-se no paradigma de que os investimentos em TI e os sistemas de TI resultantes podem e devem ser controlados para serem bem-sucedidos (Kooper et al., 2011)

O foco no controle das operações, "[...] a governança de TI evita cuidadosamente a outra metade do universo de negócios, que abriga elementos vitais como empreendedorismo, inovação, desenvolvimento de negócios, criatividade, improvisação, criação de valor e experimentação" (Kooper et al., 2011, p. 196).

A terceira limitação evidencia que a governança de TI, mesmo que restrita à organização de TI, muitas vezes sofre de implementações incompletas. Como exemplo dessas incompletudes, Kooper et al. (2011) destacam documentos de políticas de eficácia operacional duvidosa; projetos de segurança de informação pouco claros; níveis de serviço que permanecem sem monitoramento; e controles internos falhos que somente são detectados quando ocorre um incidente.

Uma abordagem da governança que se limita no pressuposto tecnológico retoma a abordagem da Teoria da Informação de Shannon e Weaver (1949), que se atenta, apenas, com a eficácia dos sistemas, e não com os aspectos semânticos e significativos ligados à apropriação da informação. Se para Capurro (2003) os limites da abordagem técnica e objetiva da informação favoreceram o surgimento do paradigma cognitivo na Ciência da Informação, a governança da informação é resultado das limitações da Governança de TI (Kooper et al., 2011).

Esse aspecto, que ressoa o determinismo tecnológico, é o que se encontra patente na maioria das abordagens da governança de TI, pois esta ignora os aspectos extrínsecos ligados ao processo envolvente da produção tecnológica. Na verdade, entende-se que inovação ocorre quando há retroalimentação entre as necessidades de informação e todo o processo que envolve a produção tecnológica (a política, o mercado e a ciência) (Morin, 2005). Uma distribuição sem equidade da informação tem o potencial de afetar o funcionamento de todo o sistema, dificultando os processos de inovação e a eficiência organizacional.

É considerando as limitações e insuficiências acima discutidas que se faz necessária a implantação de outro tipo de governança, que vai para além dos desígnios técnicos das organizações. Uma governança que lida com a forma como a informação é produzida, gerenciada, distribuída e utilizada para agregar valor às organizações.

Trata-se da Governança de Informação, que será abordada na secção seguinte, buscando os seus aspectos conceituais e pragmáticos, e trazendo as contribuições da Ciência da Informação para a construção de um *framework* de Governança de Informação nas organizações ligadas ao ambiente corporativo e empresarial.

GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Inicia-se esta seção com a preposição de que a Governança da Informação é uma alternativa lógica às limitações da Governança de TI, pois esta enfatiza a busca e localização, criação e uso e troca da informação, não apenas com a sua produção. Ou seja, a governança da informação preocupa-se com todos os processos que garantem a circulação eficaz da informação, garantindo o seu acesso para todos os segmentos da organização. Para Morán (2019), esse processo tem o potencial de reduzir as assimetrias de informação.

Não obstante a crescente utilização desse termo, bem como a explícita necessidade dessa nova governança, o seu conceito ainda padece de algumas ambiguidades, podendo, por vezes, se confundir com o da gestão de informação. Mas Kooper et al. (2011) avançam na direção mais pragmática, afirmando que as organizações com um processo claramente instituído de governança da informação são mais eficazes na busca, coleta, processamento e uso das informações e estão obtendo valor que proporciona maior competitividade no mercado.

Donaldson e Walker (2004) foram os primeiros a explicitar, em publicação acadêmica, o conceito de Governança da Informação, embora focando, especificamente, nos desafios da área da Saúde. Esses autores apresentaram um framework para apoiar a National Health Society (Escócia) em aspectos ligados à segurança e confidencialidade da informação dos pacientes de todo o sistema de saúde daquele país.

Para esses autores, os serviços de saúde tinham o desafio de adotar uma nova abordagem para a governação dos seus recursos de informação, de modo a abarcar os seguintes aspectos: a) preservação da informação de forma segura e confidencial; b) obtenção da informação de forma justa e eficiente; c) registro da informação de forma efetiva e confiável; d) uso da informação de forma efetiva e ética e; e) compartilhamento da informação de forma legal e apropriada Donaldson e Walker (2004).

Com essas dimensões, percebe-se que a abordagem desses autores está focada na perspectiva de *compliance*, que envolve a necessidade do fortalecimento dos vários aspectos inerentes à privacidade e segurança da informação, bem como os elementos regulatórios e legais envolvidos na coleta, armazenamento e uso da informação pelas organizações.

Como se pode notar, as primeiras abordagens estavam restritas ao campo da Saúde, devido aos desafios éticos que embasam esse ramo de atividade. Kooper et al. (2011) creditam à Economist Intelligence Unit o uso pioneiro do termo para organizações corporativas e empresariais, em que a Governança da Informação passou a incluir a gestão dos registos, regulação de privacidade, os fluxos de dados e a gestão de todo o ciclo de gestão de dados.

? postulam que a governança da informação é essencial, na medida em que pode contribuir para a eliminar as assimetrias de informação, que, no contexto da economia da informação, pode trazer prejuízos na qualidade percebida da informação.

Esse prejuízo simboliza as dificuldades que os usuários têm de assegurar o valor e a relevância da informação que recebem das organizações, que, a longo prazo, pode gerar duas realidades: a primeira, o colapso da organização no mercado, devido à perda de confiança nas informações; ou a segunda, que pode resultar na criação de instituições para contrapor os efeitos da assimetria da informação (Hamaker & Hutton, 2003; Lajara, 2013).

Kooper et al. (2011) apontam três fatores que justificam a implantação de um sistema de governação da informação, nomeadamente: i) a informação é o elemento de ligação que sempre faltou para a correlação entre os negócios e as tecnologias de informação; ii) a informação é um recurso de negócio (matéria-prima), independentemente das tecnologias de informação que servem de suporte; e iii) a informação, sendo dados interpretados, é, diferente das TI e dos dados, um ativo intangível.

Desse modo, o uso apropriado da informação proporciona o desenvolvimento de níveis de competência em informação dos indivíduos para que tomem decisões informadas, que contribuam para o crescimento, competitividade e sobrevivência das organizações.

As organizações com um processo de Governança da Informação instituído são mais efetivas na busca, coleta, processamento e aplicação da informação, e obtém mais valor a partir dos seus recursos e fontes de informação (Kooper et al., 2011).

Para esses autores,

> Governança da Informação consiste no estabelecimento de um ambiente e oportunidades, regras e direitos de tomada de decisão para a avaliação, criação, coleta, análise, distribuição, armazenamento, uso e controle da informação [...]. A Governança da Informação responde à pergunta "que informação precisamos; como usá-la e quem é o responsável por esse processo?" (Kooper et al., 2011, p. 196).

Na visão de Schur (2018), o termo Governança da Informação tem sido utilizado para descrever o conjunto de atividades dos profissionais que trabalham com a informação para facilitar a interação entre as pessoas, produtores e consumidores de dados, ou seja, é um arcabouço da gestão que otimiza corporativamente o valor da informação.

> A relação entre produtores e consumidores em busca de um valor aceitável para ambas as partes baseia-se em informação cada vez melhor. Esta depende da qualidade, da relevância e da possibilidade de agregação dos dados pelos responsáveis pela elaboração dos modelos analíticos, permitindo apoiar a tomada de decisão dos gestores das empresas Schur (2018, p. 27).

Conforme foi referido na introdução, a figura abaixo evidencia a relação dialética que existe entre a governança da informação e a teoria da agência. A teoria da agência lida, também, com as assimetrias de informação e conflitos de interesse entre os gestores e os acionistas das empresas (Lajara, 2013, p. 27), o que mostra a estreita relação que a Governança de Informação estabelece com a Governança Corporativa, visto que a Governança da Informação incorpora, no seu modelo, os elementos das governanças corporativa e das tecnologias de informação.

Mas tanto a Governança da Informação quanto a governança da TI devem seguir princípios macro da Governança Corporativa e, segundo Wende (2007), ambas se encontram no mesmo nível hierárquico na estrutura das organizações, conforme ilustrado na Figura 1.

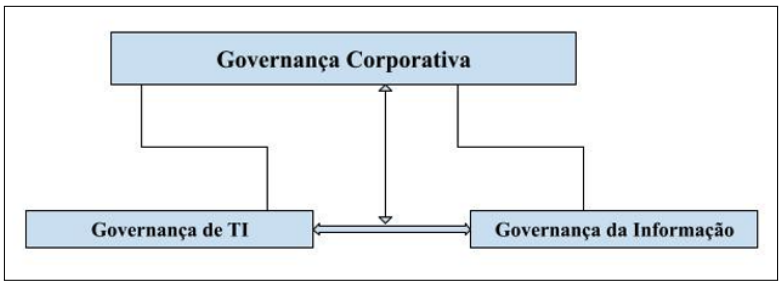


Figura 1. Hierarquia da Governança nas organizações.

A Figura 1 desvela a hierarquia existente entre os níveis de governança a serem implantados. A Governança corporativa ocupa o topo da hierarquia, assumindo a função procedimental que vai definir os mecanismos de interlocução entre os diversos agentes envolvidos nas transações organizacionais.

Na hierarquia imediatamente abaixo encontram-se a Governança de TI, que lida com os aspectos técnicos e objetivos da informação na organização, e a Governança de Informação, relacionada a todo o processo de produção, circulação e construção de sentidos por meio da informação. Isso equivale a dizer que a Governança da Informação lida com a vertente subjetiva e sígnica da informação.

Isso pode ser associado à abordagem de Schur (2018), que identifica três níveis de problemas relacionados à análise da informação nas organizações, sendo que o primeiro é o técnico, com foco na transmissão precisa de dados, ou seja, na eficácia dos sistemas no processo dessa transmissão, seguido do semântico, que trata dos significados associados aos dados transmitidos e, por fim, o da tomada de decisão, que evidencia de que forma os dados transmitidos afetam a conduta dos sujeitos.

Enquanto a dimensão técnica é, amplamente, utilizada por engenheiros, os problemas semânticos e de tomada de decisão apoiam-se em práticas e na cultura organizacional para obterem a solução. É através da Governança da Informação que se torna possível fazer essa gestão e obter-se o valor econômico com a inteligência analítica.

Existe a tendência de as organizações atribuírem a missão sobre a governança de dados e da informação para a área da TI, por esta já se incumbir das aplicações tecnológicas que manuseiam dados. Sobre esse aspecto, Schur (2018) refere que esse procedimento negligencia as complexidades da utilização da informação pelas áreas consumidoras, tais como as áreas de negócios responsáveis pela gestão de clientes, de finanças, de riscos e de operações. Na visão desse autor, a aplicação de um modelo de Governança de Informação tem como finalidade apoiar a tomada de decisão baseada em dados e a definição de uma estratégia para a aplicação da inteligência analítica.

Percebe-se que a Governança da Informação como prática institucionalizada nas organizações é cientificamente abordada de diferentes formas. A perspectiva que mais se aproxima da Ciência da Informação é aquela que se relaciona à questão do valor da informação, uma vez que agrega vários aspectos de interesse da área. Dentre os elementos agregados ao valor da informação destaca-se o foco na relevância e credibilidade da informação, as dimensões éticas e legais ligadas à segurança e privacidade de informação, o pressuposto semântico da informação, atrelado aos seus matizes subjetivos, assim como o papel do profissional que medeia as transações informacionais nas organizações.

Desse modo, a subseção seguinte aborda a noção de valor da informação na construção de um modelo holístico e multidimensional da Governança da Informação, fazendo algumas associações com as abordagens teórica, epistemológica e temática da Ciência da Informação.

Valor da informação como dimensão da Governança da informação

A Governança da Informação pode ser vista como uma estrutura para otimizar o valor da informação para os atores envolvidos. Isso leva às seguintes questões: para quem o valor é otimizado e quais são as dependências para permitir a otimização do valor da informação. A obtenção de um melhor entendimento sobre a otimização do valor da informação e suas dependências servirá de base para a escolha de um conceito compatível de governança.

Para responder à primeira pergunta ("para quem é o valor otimizado") são considerados os seguintes atores envolvidos: o criador da informação, o receptor e o "ator governante". Todos os três podem refletir uma ou mais pessoas (uma pessoa, grupo, grupo de indivíduos). O ator governante pode ser visto como o ator que governa a "interação" entre criador e receptor dentro do espaço de transação de informações (Kooper et al., 2011).

O "ator governante"pode estar dentro de uma organização, mas também pode ser externo (por exemplo, um legista ou um auditor externo). Todos os três (grupos) darão valor à informação, e a esse respeito a optimização do valor dependerá do valor que for dado pelos três atores envolvidos.

Kooper et al. (2011) construíram quatro hipóteses que configuram para a implantação de um modelo ideal de Governança da Informação, tendo como base a perspectiva do valor da informação. Essas hipóteses estão descritas na Tabela abaixo.

Hipóteses	Descrição do valor da infomação
A implementação da Governança da Informação pode ser considerada bem-sucedida quando leva a um equilíbrio aceitável do valor da informação para os três (grupos de) atores envolvidos: Criador da informação; ator governante (agente mediador) e o receptor da informação.	A maximização implicaria que o valor da informação pode ser medido. No entanto, isso é questionável, uma vez que nenhuma medição objetiva pode ser aplicada (por definição). Uma vez que três atores estão envolvidos, a Governança da Informação pode estabelecer um "ótimo" que seja aceitável para todos os atores envolvidos. Uma vez que todos eles podem ter perspectivas diferentes, é melhor considerar um ótimo em vez de um "máximo".
A obtenção de um nível aceitável de valor da informação para os atores envolvidos dependerá da confiabilidade, relevância e usabilidade da informação para o receptor e da forma como a informação possibilita ao receptor agir. A otimização do valor da informação para os atores envolvidos dependerá do ambiente em que ocorrem as interações de criação de sentido. Isso pode ser influenciado pelo ator governante por meio da governança das interações de criação de sentido relacionadas, que seguem os princípios dos mecanismos econômicos, políticos, financeiros e sociais.	Para além da confiabilidade e da relevância da informação, a usabilidade da informação constitui um dos fatores essenciais que contribuem para a otimização do valor da informação do criador, porque determina a forma como o receptor toma a ação. Cultura organizacional e o papel do "Ator Governante" na mediação das interações entre os produtores e os receptores da informação, considerando os contextos de produção, apropriação, distribuição e criação de sentidos.
A otimização do valor da informação para os atores envolvidos dependerá do ambiente em que ocorrem as interações de criação de sentido. Isso pode ser influenciado pelo ator governante por meio da governança das interações de criação de sentido relacionadas, que seguem os princípios dos mecanismos econômicos, políticos, financeiros e sociais.	Cultura organizacional e o papel do "Ator Governante" na mediação das interações entre os produtores e os receptores da informação, considerando os contextos de produção, apropriação, distribuição e criação de sentidos.
Otimizar o valor da informação para todos os atores envolvidos dependerá das restrições para o criador da informação	A posição do criador é melhor compreendida quando consideramos a gama de restrições que é possível: Existem normas e regulamentos legais, que prescrevem a forma como as informações são exibidas ou que restringem a publicação de determinadas informações. A posição do criador e sua relação com outros atores e/ou *stakeholders* determinarão fortemente a facilidade de obter as informações necessárias para a troca.

Tabela 1. Quadro 1.: Valor da informação na implementação da governança da informação Fonte: Adaptado de Kooper et al. (2011).

Na **hipótese 1**, patente na Tabela 1, discute-se como o valor da informação é definido e as formas de descrever o seu valor ideal. Discute-se, ainda, se esse valor é objetivo ou se depende das construções subjetivas de cada ator.

Na **hipótese 2** discute-se o papel do receptor e a forma como este utiliza a informação para gerar valor nas organizações. Esse aspecto é de interesse da Ciência da Informação, particularmente, nas pesquisas que tratam da competência em informação, tanto que vários autores (Bruce, 1997; Manhique, 2021; Vitorino & Piantola, 2011) apontam que a construção de sentido constitui um dos níveis mais elevados da estrutura da competência em informação, na medida em que abrange as correlações lógicas e a atribuição de significados à informação.

A **hipótese 3** descreve o papel do "Ator governante", que é o agente que medeia as transações informacionais entre os produtores e os receptores da informação. Nos estudos da Ciência da Informação as relações de construção de sentido entre os usuários e as fontes de informação são mediadas por um profissional de informação.

A mediação da informação exige a interferência do profissional mediador no processo de aquisição da informação, de modo a facilitar a construção de conhecimento (Almeida Júnior, 2009; Kuhlthau, 1991). Portanto, não existe mediação sem interferência (Almeida Júnior, 2009, 2015), daí que o processo de intermediação exercido pelo "Agente governante" pode ser entendido como parte dessa ação de intervenção, que visa estabelecer um diálogo entre os produtores e os receptores da informação, por meio de TI eficientes nas instituições.

Desse modo, é fundamental que o "Agente governante" do processo de Governança da Informação seja um profissional que conheça a cultura organizacional, as hierarquias da organização, os sistemas informacionais necessários, conheça os atores envolvidos nas transações organizações, de modo a garantir a equidade no acesso à informação entre as partes interessadas e envolvidas com a organização. É desse processo inclusivo e mediado que se eliminam e/ou se reduzem as assimetrias de informação.

A **hipótese 4** diz respeito ao papel do criador da informação, que é um agente que deve conhecer todas as implicações sociais, legais e econômicas relacionadas à produção, distribuição e uso da informação. Nessa hipótese está patente a ideia de *compliance*, ligada à segurança e privacidade da informação sobre a organização e sobre todos atores envolvidos nas transações informacionais na organização.

Discutir a privacidade e segurança da informação constitui uma das abordagens prementes da atualidade da Ciência da Informação, que pelo seu caráter dinâmico, transmutante e, até certo ponto, paradigmático, vai se adaptando às necessidades que cada época exige. Se o seu surgimento esteve ligado aos desafios de Recuperação da Informação (Borko, 1968; Saracevic, 1996), no cenário atual dominado pela prevalência das mídias sociais, da instantaneidade de acesso à informação, a Ciência da Informação teve que adaptar-se para lidar com outros aspectos informacionais, tais como o valor intersubjetivo da informação, as dimensões contextuais, legais e éticas de uso da informação.

Portanto, abordar a Governança da Informação no campo da Ciência da Informação implica compreender, também, os aspectos ligados à qualidade da informação (credibilidade, relevância e usabilidade), valor da informação (os significados da informação para as organizações), *compliance* (a segurança e privacidade de dados e da informação) e a mediação da informação.

Essas quatro hipóteses são fundamentais para se compreender a Governança da Informação para além do pressuposto técnico. É uma abordagem que desvela a necessidade de implementação de projetos de governança que tomam em conta o valor da informação como um construto intersubjetivo, valorizando os aspectos cognitivos e contextuais.

Considerando o caráter subjetivo da informação, a Governança da Informação deve incluir as interações humanas, pois a informação só pode ser avaliada se houver a consciência do contexto em que foi produzida e no que está sendo interpretada. O contexto inclui o ambiente informacional, que incorpora todos os fatores que afetam a forma como a organização lida com a informação, o espaço das transações informacionais, que representam o conjunto de todas as possibilidades informacionais disponíveis para qualquer ator a qualquer momento (Kooper et al., 2011).

Partindo dos pressupostos acima discutidos, compreende-se que a Governança da Informação lida com os significados que as pessoas atribuem à informação, ou seja, para além das tecnicalidades associadas às TI, há elementos subjetivos em volta do conceito de informação. Esses aspectos são discutidos por Barreto (2002) e Huizing (2007), que apontam que a diferença entre as TI e a informação é, exatamente, o elemento humano, uma vez que atribuir significado à informação é um elemento humano e, por definição, subjetivo, visto que o objetivismo não pode lidar com a construção de sentidos.

Isso vai ao encontro do que apontam Silva, Correia, e Lima (2010), que os elementos subjetivos ligados à informação derivam do fato de que "[...] embora a tecnologia permita o acesso à informação, ela por si só não operacionaliza o processo de conhecimento" (Silva et al., 2010).

A abordagem subjetiva não é recente na Ciência da Informação. Ela consolidou-se na década de 1980, criticando as abordagens behavioristas, hoje contestadas, que dominaram o campo na fase embrionária do surgimento da área. Esses aspectos são discutidos na literatura ligada ao comportamento informacional por Belkin, Oddy,

e Brooks (1982) com a sua teoria de Estados Anômalos do Conhecimento; Dervin (1982) com o seu modelo Sense-making, Ingwersen (1996) com o seu modelo cognitivo de recuperação da informação, e em textos sobre a Epistemologia da Ciência da informação, concretamente, por Capurro (2003) e Hjørland (2004).

Esses aspectos revelam a necessidade de uma governança que conceba o processo informacional como dialógico, social e contextualmente construído. Portanto, partindo desses pressupostos, a Governança da Informação "[...] é um conjunto de atividades que objetiva o estabelecimento de uma base normativa para facilitar e estimular as interações de construção de sentido" (Kooper et al., 2011, p. 197).

Essa abordagem de Governança da Informação traduz em prática algumas das demandas da Ciência da Informação, sendo uma delas a ligada à construção do conhecimento em um contexto de grande produção, demanda e disponibilização da informação. Não obstante, essa possibilidade de disponibilização ilimitada de dados e de informação nas organizações não assegura que ela será transformada em conhecimento, ou seja, é como afirma Morin (2000), não é a quantidade de informação que gera um conhecimento pertinente, mas a capacidade de colocá-la dentro de um contexto e usá-la criticamente.

Para a transformação da informação em conhecimento, é fundamental o raciocínio lógico, o juízo crítico da informação, bem como o conhecimento das implicações legais e societárias concatenadas à produção, distribuição e uso da informação. Essas demandas estão relacionadas à necessidade de que os sujeitos envolvidos nas transações institucionais sejam dotados de competência em informação, que é uma forma de aprendizagem permanente que potencializa a análise crítica e relacional da informação, bem como o uso ético e legal da informação disponível nas várias fontes de informação, sejam elas tradicionais ou digitais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação na contemporaneidade tem assumido grande importância para os indivíduos e para as organizações. Sua relevância ultrapassa as dimensões técnicas que configuram os conceitos tradicionais que a Ciência da Informação atribuiu nos primeiros dias de sua existência enquanto área científica.

Deriva dessas múltiplas configurações que se revela fundamental compreender a necessidade de uma Governança da Informação, uma vez que as organizações contam com vários canais de fluxos informacionais, assim como vários intervenientes que necessitam de informação para construir sentidos e agregar valor acrescentado para a organização.

Desse modo, abordar a Governança da Informação resulta, primeiro, compreender os processos de Governança Corporativa, que lida com os procedimentos instituídos nas organizações para que o processo de tomada de decisão seja inclusivo, regulado e isonômico. Esse processo precisa de um "Agente governante"(mediador) que torna efetiva a relação entre os produtores e receptores da informação.

A ausência de um modelo de governança estruturado gera o que se denomina "assimetrias de informação", que consiste na distribuição desigual dos ativos intangíveis do conhecimento organizacional. Esse fenômeno gera potenciais conflitos nas organizações, como a perda de confiança entre as partes interessadas nas transações organizacionais.

A Ciência da Informação cumpre uma função essencial na redução das assimetrias de informação, considerando a sua vocação intrínseca nos processos de produção, distribuição e uso da informação. Nessa área, as assimetrias de informação são tratadas como um problema ético e epistemológico que favorece a exclusão cognitiva de grupos minoritários e/ou desfavorecidos. Quer dizer, a distribuição assimétrica da informação retrata as relações de poder entre os que têm e os que não têm informação; e nas organizações isso implica que algumas partes interessadas nas transações institucionais não participam, devidamente, das transações informacionais das empresas, o que dificulta a tomada de decisões informadas por parte de alguns *stakeholders*.

A governança da informação surge como elemento de equilíbrio entre as Governanças corporativa e a de TI, considerando que supre as limitações de ambas. Se a governança de TI maximiza o investimento em tecnologias, ela tem a limitante de focar na dimensão objetiva dos sistemas e da informação.

Por sua vez, Governança de Informação propõe uma perspectiva de valor da informação, que é um pressuposto ontológico e epistemológico que lida com as dimensões subjetivas e cognitivas da informação. Nesse pressuposto, a informação é abordada a partir dos significados que lhe são atribuídos em um contexto específico. Nessa abordagem, a governança introduz as noções segurança e privacidade de informação, que são problemáticas de interesse atual e contemporâneo da Ciência da Informação.

Em suma, a Governança de Informação contribui para a produtividade nas organizações, bem como para transformar a informação em valor agregado para a inteligência analítica nas organizações. No campo da CI, são necessários estudos futuros que abordem os modelos de Governança da Informação em campos empíricos específicos, como forma de compreender a contribuição da área no ambiente corporativo.

REFERÊNCIAS

Almeida Júnior, O. F. (2009). Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, *2*(1), 89–103. Recuperado de https://brapci.inf.br/#/v/119300

Almeida Júnior, O. F. (2015). Mediação da informação: um conceito atualizado. In S. Bortolin, J. A. dos Santos Neto, & R. J. da Silva (Eds.), *Mediação oral da informação e da leitura* (p. 9–32). Abecin.

Barreto, A. d. A. (2002). A condição da informação. *São Paulo em Perspectiva*, *16*(3), 67–74. doi: 10.1590/S0102-88392002000300010

Belkin, N., Oddy, R., & Brooks, H. (1982). Ask for information retrieval: part i. background and theory. *Journal of Documentation*, *38*(2), 61–71. doi: 10.1108/eb026722

Bell, D. (1973). *O advento da sociedade pós-industrial*. Cultrix.

Bertolin, R. V., Santos, A. C. d., Lima, J. B. d., & Braga, M. J. (2008). Assimetria de informação e confiança em interações cooperativas. *Revista de Administração Contemporânea*, *12*(1), 59–81. doi: 10.1590/S1415-65552008000100004

Borko, H. (1968). Information science: what is it? *American Documentation*, *19*(1), 3–5. Recuperado de https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EdbertoFerneda/mri-01---information-science---what-is-it.pdf

Bruce, C. (1997). *Seven faces of information literacy*. AUSLIB Press.

Capurro, R. (2003). Epistemologia e ciência da informação. In *5º encontro nacional de pesquisa em ciência da informação*. Belo Horizonte, Brasil. Recuperado de https://www.capurro.de/enancib_p.htm

Chan, Y. E. (2002). Why haven't we mastered alignment? the importance of the informal organization structure. *MIS Quarterly Executive*, *1*(2), 97–112. Recuperado de https://aisel.aisnet.org/misqe/vol1/iss2/2

Dervin, B. (1982). An overview of sensemaking research: concepts, methods and results to date. In *Annual meeting of the international communication association*. Dallas, EUA.

Donaldson, A., & Walker, P. (2004). Information governance, a view from the nhs. *International Journal of Medical Informatics*, *73*(3), 281–284. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2003.11.009

Hamaker, S., & Hutton, A. (2003). Principles of governance. *Information Systems Control Journal*, *3*, 44–49. Recuperado de https://www.geocities.ws/trichotecene/doc/other/v3-03p44-49.pdf

Hjørland, B. (2004). Domain analysis: a socio-cognitive orientation for information science research. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, *30*(3), 17–21. doi: 10.1002/bult.312

Huizing, A. (2007). The value of a rose: rising above objectivism and subjectivism. In A. Huizing & E. J. de Vries (Eds.), *Information management: setting the scene* (p. 73–90). Elsevier.

Ingwersen, P. (1996). Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive ir theory. *Journal of Documentation*, *52*(1), 3–50. doi: 10.1108/eb026960

Kanagaretnam, K., Lobo, G. J., & Whalen, D. J. (2007). Does good corporate governance reduce information asymmetry around quarterly earnings announcements? *Journal of Accounting and Public Policy*, *26*(4), 497–522. doi: 10.1016/j.jaccpubpol.2007.05.003

Kooper, M. N., Maes, R., & Roos Lindgreen, E. E. O. (2011). On the governance of information: introducing the new concept of governance to support the management of information. *International Journal of Information Management*, *31*(3), 195–200. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2010.05.009

Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, *42*(5), 361–371. doi:

Kuramoto, H. (2005). Acesso livre: um caso de soberania nacional? In L. M. B. B. Toutain (Ed.), *Para entender a ciência da informação* (p. 145–161). EDUFBA.

Lajara, T. (2013). *Governança da informação na perspectiva de valor, qualidade e compliance: estudo de casos múltiplos* (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul). Recuperado de http://hdl.handle.net/10183/66833

Manhique, I. L. E. (2021). *Concepções de competência informacional dos graduandos de biblioteconomia e documentação de moçambique: uma abordagem fenomenográfica* (Tese de Doutorado, Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho"). Recuperado de http://hdl.handle.net/11449/202622

Manhique, I. L. E., & Casarin, H. d. C. S. (2019). Abordagem cultural da organização do conhecimento na ciência da informação brasileira. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, *24*(56), 1–20. doi: 10.5007/1518-2924.2019.e65174

Morin, E. (2000). *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. Cortez.

Morin, E. (2005). *Ciência com consciência* (8ª ed.). Bertrand.

Morán, A. (2019). Las injusticias informativas como injusticias epistêmicas. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, *10*(1), 44–63. doi: 10.11606/issn.2178-2075.v10i1p44-63

Saracevic, T. (1996). Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, *1*(1), 41–62. Recuperado de https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22308

Schur, R. D. (2018). A emergência da governança da informação. *GVExecutivo*, *17*(2), 25–29. doi: 10.12660/gvexec.v17n2.2018.74735

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press. Recuperado de https://pure.mpg.de/rest/items/item_2383164_3/component/file_2383163/content

Silva, A. K. A. d., Correia, A. E. G. C., & Lima, I. F. d. (2010). O conhecimento e as tecnologias na sociedade da informação. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, *33*(1), 213–239. doi: 10.17533/udea.rib.6288

Vitorino, E. V., & Piantola, D. (2011). Dimensões da competência informacional (2). *Ciência da Informação*, *40*(1), 99–110. doi: 10.1590/S0100-19652011000100008

Weill, P. D., & Ross, J. W. (2004). *It governance - how top performers manage it decision rights for superior results*. Harvard Business School Press.

Wende, K. (2007). A model for data governance: organising accountabilities for data quality management.

In *18th australasian conference on information systems* (p. 417–425). Toowoomba, Australia. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/44939125_A_Model_for_Data_Governance_-_Organising_Accountabilities_for_Data_Quality_Management

Como citar este artigo (APA):
Manhique, I. L. E. (2025). Governança da Informação e a perspectiva do valor da informação na Ciência da Informação. *AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento, 14*, 1 – 12. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v14.90761

NOTAS DA OBRA E CONFORMIDADE COM A CIÊNCIA ABERTA

CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Papéis e contribuições	Ilídio Lobato Ernesto Manhique
Concepção do manuscrito	X
Escrita do manuscrito	X
Metodologia	X
Curadoria dos dados	X
Discussão dos resultados	X
Análise dos dados	X

EQUIPE EDITORIAL

Editora/Editor Chefe
Paula Carina de Araújo (https://orcid.org/0000-0003-4608-752X)

Editora/Editor Associada/Associado Júnior
Karolayne Costa Rodrigues de Lima (https://orcid.org/0000-0002-6311-8482)

Editora/Editor de Texto Responsável
Fabiane Führ (https://orcid.org/0000-0002-3723-050X)
Seção de Apoio às Publicações Científicas Periódicas - Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná - UFPR

Editora/Editor de Layout
Karolayne Costa Rodrigues de Lima (https://orcid.org/0000-0002-6311-8482)