

## Cultura Informacional e a Mediação da Informação Contábil

*Sara Barbosa Gazzola<sup>1</sup>; Luana Maia Woida<sup>2</sup>*

**Resumo:** A mediação da informação envolve o receptor, uma situação/contexto e um mediador. Nesse sentido, o profissional da informação como agente mediador atua por meio da socialização e do compartilhamento de informações de forma que o receptor se aproprie da informação, processo no qual de posse da informação significativa é capaz de subsidiar a tomada de decisão. Para tanto, atribui-se que o êxito da mediação é resultado da cultura informacional. Como objetivo geral, pretende-se refletir a cultura informacional como base para a mediação da informação e também sobre o papel do profissional contábil como agente mediador. Para isso, estabeleceu-se como procedimento metodológico a execução de uma pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa do tipo descritiva e exploratória, tendo como método o estudo de caso múltiplo. Como resultado, foi possível identificar na cultura informacional a base que viabiliza a mediação da informação nas práticas do profissional contábil em relação às necessidades informacionais dos *stakeholders*. Com isso, considera-se a cultura informacional como Base da mediação da informação, pois estimula o comportamento informacional dos *stakeholders* na valorização, compartilhamento, acesso e apropriação da informação contábil de forma que subsidie a tomada de decisão.

**Palavras-Chave:** Mediação da Informação; Informação Contábil; Cultura informacional.

## Informal Culture and the use of Accounting Information

**Abstract:** Information mediation involves the receiver, a situation / context and a mediator. In this sense, the information professional as a mediator acts through socialization and information sharing so that the receiver appropriates the information, a process in which possession of meaningful information is able to support decision making. To this end, it is attributed that the success of mediation is the result of informational culture. As a general objective, we intend to reflect the information culture as a foundation for information mediation and also about the role of the accounting professional as a mediator. For this, it was established as methodological procedure the execution of a bibliographical research of qualitative nature. As a result, it was possible to identify in the information culture the foundation that enables the mediation of information in the accounting professional's practices in relation to the informational needs of stakeholders. Thus, the information culture is considered as the foundation of information mediation, as it stimulates the informational behavior of stakeholders in the valuation, sharing, access and appropriation of accounting information in order to support decision making.

**Keywords:** Information mediation; Accounting information; Information culture.

## Introdução

A mediação está relacionada à apropriação e uso das informações, que por sua vez, gera vantagem competitiva para as organizações, e principalmente, serve de subsídio na tomada de decisão. Compreende-se que a mediação da informação se trata de um processo realizado por

---

<sup>1</sup> Universidade Estadual Paulista. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Mestranda em Ciência da Informação. sara.barbosa7@etec.sp.gov.br;

<sup>2</sup> Universidade Estadual Paulista. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Pós-doutora em Documentação pela Universidad Carlos III de Madrid (Espanha). saracont@hotmail.com.

mediadores que pode ser tanto as pessoas quanto por meio da tecnologia da informação. A mediação da informação exerce um papel estratégico, na qual requer dos profissionais da informação ou agentes mediadores maior proatividade e polivalência em suas ações. Portanto, verifica-se que mediação da informação só ocorre quando há a interferência de alguém no qual é denominado mediador (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

Verifica-se nesse contexto a necessidade de uma base que consolide e viabilize o êxito desse processo. Para Valentim *et al.* (2010), a mediação da informação envolve a medição, recepção e apropriação da informação em diferentes contextos, sendo que o profissional da informação deve compreender o usuário em sua complexidade. Sendo assim, a cultura informacional estimula o comportamento informacional dos indivíduos no sentido da necessidade, busca, uso, compartilhamento, acesso e apropriação da informação, ou seja, “[...] valoriza a informação, bem como propicia que esse valor seja transformado em ações de busca, captura, aquisição, compartilhamento e uso para a tomada de decisão (WOIDA, 2008, p. 95).

Dentre o universo de informações dos diferentes ambientes e sujeitos informacionais, a mediação é essencial para criar significado/valor à informação. Considera-se a informação contábil uma informação potencial que se enquadra na tríade da mediação contendo o receptor, situações/contextos e o papel do mediador. As práticas informacionais relacionadas à divulgação, acesso e apropriação da informação contábil envolvem a mediação da informação realizada pelo profissional contábil. Cabe ressaltar que esse profissional realiza a mediação da informação contábil para diferentes *stakeholders*, que se apropriam e fazem o uso dessas informações na tomada de decisão (MARION; SANTOS, 2018). Portanto, a preocupação da mediação da informação nesse contexto é disponibilizar as informações para todos os *stakeholders* com o propósito de atender eficientemente as suas necessidades informacionais.

Côncio dessa realidade, urge levantar algumas questões prioritárias como: A cultura informacional é a base que consolida e viabiliza a mediação da informação realizada pelo profissional contábil? Qual a relação entre a cultura informacional de uma organização e a informação contábil que esta produz?

A presente pesquisa contribui para a investigação da cultura informacional como base que consolida a mediação da informação. Contribui para a Ciência da Informação por meio do desenvolvimento de produção científica nos âmbitos de estudos da cultura informacional e da mediação da informação, bem como contribui para a Ciência Contábil no sentido de inseri-la em temática que a aproxima das pessoas, da tecnologia da informação e comunicação e da informação, da apropriação e uso da informação.

O objetivo geral deste trabalho pauta-se na reflexão da cultura informacional como base da mediação da informação, e tem como objetivos específicos a discussão da importância do papel do profissional contábil como agente mediador da informação contábil e elucidar a relação entre a cultura informacional das organizações e a informação contábil que produz para satisfazer as necessidades informacionais dos *stakeholders* com a inserção da mediação.

## Revisão de Literatura

### Mediação da informação

Existem muitas definições na literatura no âmbito da Ciência da Informação a respeito da informação, que podem variar sensivelmente entre os autores, porém o presente trabalho não pretende explorar com profundidade essa abordagem, mas direcionar as reflexões acerca da informação com insumo que norteia a tomada de decisão nas organizações a partir da mediação da informação.

A informação quando gerenciada serve de subsídio para a sobrevivência das organizações. Devido a globalização que impulsiona a competição acirrada entre os mercados, as organizações que detêm a informação íntegra e tempestiva são capazes de gerar novos negócios e oportunidades, pois a informação ultrapassada perde relevância (BEAL, 2012).

Para que a informação crie significado/sentido para o usuário, torna-se essencial a mediação da informação. Apesar de existirem inúmeras definições de informação na literatura da Ciência da Informação como elucidado, o termo mediação não apresenta definições específicas no âmbito da Ciência da Informação, devido os estudiosos da área acreditarem que não há a necessidade de uma definição conceitual, pois a mediação já está implícita nas práticas do profissional da informação, pois “*É possível observar que a mediação assume pluralidades expressivas, imbricadas em todo fazer do profissional da informação*” (OLIVEIRA; 2015, p. 43). Portanto, esse artigo não objetiva conceituar mediação, mas sim esclarecer as principais reflexões que envolvem a mediação da informação tendo como base a cultura informacional.

Nesse sentido, Almeida Júnior (2008) esclarece a mediação da informação como ação de interferência realizada pelo profissional da informação que propicia a apropriação de informação que satisfaça plena ou parcialmente uma necessidade informacional. Para Santos Neto (2019), o conceito de mediação é universal no sentido de que “[...] *é uma ação de interposição e/ou interferência que visa resolução de conflitos, a ligação entre dois elementos, o estabelecimento de uma relação satisfatória entre eles*” (SANTOS NETO; 2019, p. 377).

A mediação da informação realizada pelo profissional da informação constitui-se de ações para satisfazer as necessidades informacionais e resolver conflitos de caráter informacional e/ou cultural. Para Rasteli (2013), o mediador destaca-se com a intenção de contribuir na apropriação de significados, no processo de interação com o mediado no sentido de propiciar experiências de aprendizagens, potencializar capacidades e despertar suas competências.

Na visão de Oliveira (2015), a mediação assume uma relação tríplice contendo como sujeito principal que será o receptor do ato de mediar, um problema/conflito/necessidade/desejo, e um aliado que configura o mediador, podendo variar os sujeitos e contextos. Santos Neto e Almeida Júnior (2017) corroboram com a supracitada autora ao afirmarem que a mediação só se dá por meio de um processo que envolve sujeitos e situações. A mediação como elucidado, trata-se de uma ação de interferência na qual é essencial analisar e destacar o papel do profissional da informação nesse processo devido a conexão direta entre ambos, pois a mediação da informação é caracterizada a partir de toda ação de interferência “[...] realizada pelo profissional da informação, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional” (ALMEIDA JÚNIOR; 2009, p. 92). De acordo com Santos Neto e Almeida Júnior (2017), o profissional da informação deve se preocupar com a mediação da informação e não somente com a “informação”, pois “A preocupação com a mediação da informação, e não somente com a informação registrada, permite que os espaços de atuação do profissional da informação sejam ampliados” (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR, 2017, p. 257).

Decerto, a mediação da informação realizada pelo profissional da informação constitui-se de ações em socializar e compartilhar informações para que os sujeitos se apropriem dessas informações no sentido de compreender e fazer o uso significativo da informação, ou seja, ações essas “[...] em que o profissional da informação só presta atendimento ao usuário como um intermediário que não tem o poder de interferir, e que deve ser neutro e imparcial” (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 67). Nesse contexto, Almeida Júnior (2009) explica que há diferenças entre a interferência e manipulação, na qual “[...] A consciência de sua existência, bem como da realidade da interferência, permite não a eliminação da manipulação, mas a diminuição de seus riscos e de suas consequências” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 94).

Oliveira (2015) define apropriação da informação como uma atividade intrínseca ao ser, que parte do relacionamento que o ser humano estabelece no meio que está inserido, e a partir

do acesso aos dados passa a atribuir significação para esclarecer dúvidas, criar e ampliar novas discussões, que por sua vez impulsiona a necessidade de busca por novas informações. A supracitada autora ressalta que o propósito da mediação é ocasionar a apropriação de uma realidade significativa. Dado o exposto, a apropriação da informação contribui para a “[...] *construção do conhecimento, em que se busca a formação do espírito crítico dos sujeitos a partir do estabelecimento de um diálogo que promova a reciprocidade por meio da interação*” (BARBOZA; ALMEIDA JÚNIOR, 2017, p. 65).

Para Oliveira-DelMassa e Almeida Júnior (2017), a ato de apropriar-se da informação assume um caráter infindo ao ampliar a significação que se possui de um determinado assunto/aspecto, pois abrem-se novas possibilidades de interação e exploração. Os supracitados autores ainda comparam a apropriação ao alimento do conhecimento em toda sua infinda capacidade de desenvolvimento. Conforme evidenciado, por meio da mediação é que ocorre a apropriação da informação para os receptores, ou seja, para os mediados, nos quais de posse da informação podem fazer o uso da informação de forma significativa. Por conseguinte, compreende-se que a apropriação proporciona “[...] *desenvolver o senso crítico das pessoas em relação ao uso da informação*” (BELLUZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 67).

Almeida Júnior (2010) argumenta que há algum tempo excluiu o termo ‘uso’ da informação, pois o supracitado autor parte da ideia de que não se faz uso da informação, mas do conhecimento alterado pela informação. O termo que o autor utiliza é ‘apropriação’ da informação, pois esse termo já remete a ideia da relação entre o usuário, informação e mediadores.

Fato é que a apropriação da informação provoca mudanças no comportamento informacional dos indivíduos, pois a posse da informação significativa satisfaz as necessidades informacionais, clareia e norteia os processos seguintes em relação ao destino dessas informações. Por estas razões expostas, enfatiza-se a apropriação/uso da informação na tomada de decisão, visto que a tomada de decisão pode ser considerada um processo de extrema relevância, pois uma decisão errônea pode acarretar transtornos imensuráveis e até mesmo irreparáveis.

Nas organizações contemporâneas, os indivíduos tomam decisões constantemente, sendo que as decisões que são pautadas em informações nas quais a apropriação/uso de informação significativa, torna a informação um recurso estratégico fundamental para o desempenho das organizações em mercados altamente competitivos. Cabe ressaltar que a tomada de decisão não se destina apenas em resolver problemas, mas pode e deve ser utilizada para criar oportunidades de negócios. Consta-se, portanto, a importância da mediação da

informação cuja interferência realizada pelo profissional da informação provoca/transforma a apropriação/uso da informação de forma significativa na qual subsidia a tomada de decisão nas organizações.

### **Cultura informacional como base para a mediação da informação**

As organizações contemporâneas têm buscado compreender e até mesmo rever a construção de sua cultura organizacional, pois essa contempla a sua essência enquanto organização, bem como reflete diretamente na identidade e na imagem organizacional, além de influenciar o comportamento organizacional dos sujeitos, como destaca Woida (2017) ao explicar que a cultura organizacional é composta por um conjunto de valores, crenças, rituais, mitos, percepções e reações das pessoas em relação as situações/contextos na qual promove comportamentos específicos. De forma semelhante, Perez e Cobra (2017) elucidam que a cultura organizacional envolve padrões de comportamento das pessoas no contexto das organizações, sendo que as crenças e valores das organizações influenciam no aspecto afetivo das pessoas, e também causam interferência no desempenho profissional.

A relação entre a cultura organizacional, o comportamento organizacional e o manejo das informações está inserida no campo de estudos da cultura informacional. Conforme os estudos de Woida (2008), a cultura informacional localiza-se como interna à cultura organizacional, ou seja, como parte integrante e, é composta por três elementos, sendo eles as pessoas, a tecnologia de informação e comunicação e a informação. Conforme Valentim (2013) a cultura informacional é parte do universo da cultura organizacional, porém voltada para questões informacionais e de conhecimento. Para diversos autores, a cultura informacional trata-se da valorização da informação e ações em favorecer seu uso e busca tanto de forma individual quanto coletiva (DAVENPORT; PRUSAK, 1998; CHOO, 2006; WOIDA, 2008; SMITH, 2013).

Porém, considera-se algumas reflexões importantes acerca da cultura informacional no contexto da mediação da informação. A cultura informacional impulsiona o comportamento informacional dos membros da organização. A partir dos estudos de Travica (2005), Choo *et al.* (2006 e 2008) e Woida (2008), a cultura informacional trata-se do “[...] conjunto de padrões de comportamentos, normas, valores socialmente compartilhados que definem o significado e o uso da informação organizacional, da comunicação e da TI, influenciando sua gestão” (MORAES; BARBOSA, 2014, p.125).

Compreende-se como comportamento informacional o “[...] *modo como os indivíduos lidam com a informação. Inclui a busca, o uso, a alteração, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar os informes*” (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 110). Dessa forma, compreende-se que as organizações devem “[...] *valorizar a informação e favorecer seu uso e busca, tanto pelas pessoas como pelos grupos, tirando proveito do ambiente organizacional e profissional [...]*” (WOIDA; 2008, p. 99-100).

De acordo com Davenport e Prusak (1998) as ações de compartilhar informações é voluntário no sentido de passar a informação adiante, mas o sujeito não é obrigado a isso, porém, a partir da cultura informacional das organizações é possível fomentar o compartilhamento de informações entre os sujeitos da organização. Não por acaso, a cultura informacional pode propiciar um ambiente informacional de socialização e compartilhamento de informações por meio do comportamento informacional positivo dos sujeitos organizacionais no sentido de “*Aflorar uma cultura informacional saudável representa reconhecer o valor da gestão da informação e estabelecer normas e práticas que promovem o efetivo uso da informação*” (SMITH; 2013, p. 149).

A partir das visões dos autores expostos, considera-se a cultura informacional como base que consolida a mediação da informação no contexto organizacional, pelo fato de que a cultura informacional lida com o manejo das informações no sentido de proporcionar a apropriação/uso das informações de forma significativa, na qual transforma a informação em um importante recurso estratégico. Admite-se também que a cultura informacional valoriza as pessoas e impulsiona o comportamento informacional dos indivíduos na busca para saciar as necessidades informacionais, além de impulsionar o comportamento informacional do profissional da informação como agente mediador em socializar e compartilhar as informações com os indivíduos no intuito de provocar a apropriação da informação nos mesmos, e faz uso de tecnologia de informação e comunicação para otimizar e facilitar processos relacionados à mediação.

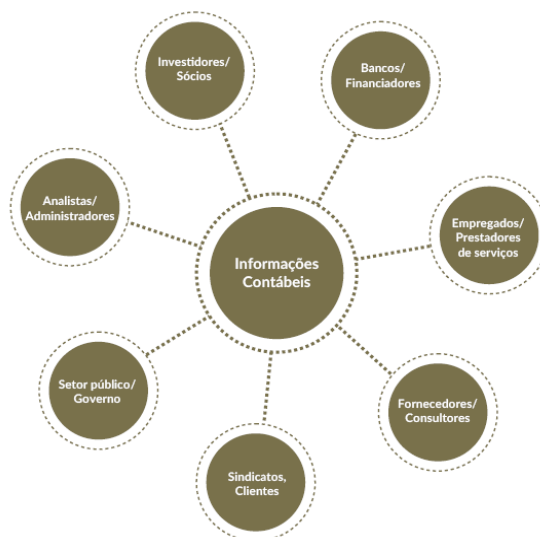
Verifica-se, portanto, nesse contexto, que uma cultura informacional negativa ou inexistente prejudica, interrompe, inviabiliza, enfraquece, desfavorece, inibe, desmotiva a mediação da informação. Dessa forma, admite-se que a inter-relação entre a cultura informacional e a mediação transcende até mesmo a qualificação de base, pois a mediação pode ser considerada como resultado da cultura informacional, pois envolve a criação de percepção de valor da informação, adota rituais e hábitos de compartilhamento entre os usuários visando o acesso e a apropriação, sendo esta portanto possível apenas se a cultura informacional evidenciar o valor da informação.

## O papel do profissional contábil como mediador da informação

A Ciência Contábil é compreendida como o “[...] instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa. Ela é muito antiga e sempre existiu para auxiliar as pessoas a tomarem decisões” (MARION; SANTOS, 2018, p. 3). A informação contábil é um insumo valioso para a tomada de decisão no sentido de nortear os *stakeholders* a compreenderem o cenário/estágio na qual a organização se encontra a fim de analisar as possibilidades de riscos e oportunidades envolvidos, ou seja, o valor da informação contábil é fundamental para que os *stakeholders* se apropriem dessas informações contábeis de forma que subsidie a tomada de decisão (VICECONTI; NEVES, 2018). Iudícibus e Marion (2019) afirmam que por conta da má gerência das informações nas organizações, as decisões podem ser tomadas sem respaldo, sem confiabilidade. Nesse contexto, destaca-se a importância do profissional contábil como agente mediador e da existência da cultura informacional que possa alicerçar as práticas da mediação.

Na Figura 1 apresentam-se os *stakeholders* ou usuários da informação contábil nos quais são os receptores interessados na informação contábil decorrente do processo da mediação.

**Figura 1 – Usuários da Informação Contábil**



**Fonte:** Extraído de MARION; SANTOS, 2018, p. 5.

A partir dos usuários elencados por Santos e Marion (2018), foi elaborada o Quadro 1 para elucidar como os *stakeholders* ou usuários da informação contábil se apropriam e usam essas informações para então avaliá-las e tomar decisão.



**Quadro 1** – Apropriação e uso da informação contábil para tomar decisão

<b>Stakeholders ou usuários da informação contábil</b>	<b>Apropriação/uso da informação permite avaliação da informação para tomada de decisão</b>
Investidores/Sócios	Avaliam os resultados de lucro ou prejuízo.
Bancos/Financiadores	Avaliam o patrimônio da organização para concessão ou não de empréstimos e financiamentos.
Empregados/Prestadores de Serviços	Avaliam a estabilidade e capacidade para pagar salários e gerar empregos.
Fornecedores/Consultores	Avaliam a capacidade de pagamento.
Sindicatos/Clientes	Avaliam a capacidade da continuidade operacional.
Setor Público/Governo	Avaliam os resultados para fiscalizar as cobranças de tributos.
Analistas/Administradores	Avaliam o desempenho para elaboração de estratégias.

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

Conforme demonstrado, cada *stakeholder* faz uso da informação contábil conforme seus interesses. O profissional contábil como agente mediador realiza a socialização e compartilhamento das informações contábeis que são evidenciadas nos livros e demonstrativos contábeis. Geralmente os usuários da informação contábil não são sabedores dessas informações devido ao grau de complexidade que as informações contábeis apresentam. Portanto, a informação somente se tornará significativa para se fazer o uso devido a partir da socialização e compartilhamento cuja interferência provoque/transforme a compreensão por meio da apropriação. Dessa forma, os *stakeholders* poderão avaliar o valor da informação para subsidiar a tomada de decisão.

No entanto, cabe evidenciar que essa dinâmica é dependente da cultura informacional que estimule o comportamento informacional dos *stakeholders* e do profissional contábil para que possa haver a percepção do valor da informação e hábitos de compartilhamento visando o acesso e apropriação. O papel do profissional contábil como gestor da informação contábil vem ganhando destaque em nível nacional e internacional, devido ser de responsabilidade técnica deste profissional as ações de captura, processamento, registro, evidência e divulgação das informações contábeis, ou seja, é de sua competência todo tratamento das informações contábeis que compõem os ambientes informacionais formais das organizações para disponibilizar os acessos aos *stakeholders* que fazem o uso das informações contábeis para tomada de decisão (VICECONTI; NEVES, 2018; MARION; SANTOS, 2018; IUDÍCIBUS; MARION, 2019).

De acordo com Marion e Santos (2018), o profissional contábil denomina-se em técnico em contabilidade, cuja formação é de nível médio, e o bacharel em Ciências Contábeis com

formação em nível superior. Cabe ressaltar que a profissão do técnico em contabilidade foi extinta em 2015. Apesar de ainda existirem instituições de ensino que ofereçam o curso, não é possível realizar o Exame de Suficiência para exercer a profissão.

Para exercer a profissão de contador, o profissional contábil deve ter concluído o ensino superior, se submeter ao chamado Exame de Suficiência e ser aprovado, e também se registrar no Conselho Regional de Contabilidade (CRC). Aos técnicos em contabilidade que já possuíam o registro até o ano de 2015 ainda podem exercer a profissão, porém algumas atividades não são prerrogativas da função como auditoria e perícia contábil. Conforme o Art. 2 da Resolução do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nº 560/1983, o profissional contábil pode exercer as seguintes funções

Analista, assessor, assistente, auditor interno ou externo, conselheiro, consultor, controlador de arrecadação, "controller", educador, escritor ou articulista técnico, escriturador contábil ou fiscal, executor subordinado, fiscal de tributos, legislador, organizador, perito, pesquisador, planejador, professor ou conferencista, redator, revisor (CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE, 1983, Art.2).

Ressalta-se que de acordo com as funções do profissional contábil apresentadas tornam-se relevantes as competências e habilidades informacionais desse profissional. A atitude da mediação da informação se faz necessária nesse sentido de forma que o profissional contábil seja atuante em relação à informação, fato esse que o eleva ao patamar de gestor da informação contábil, ao invés do comportamento informacional clássico de guarda-livros (MARION; SANTOS, 2018; IUDÍCIBUS; MARION, 2019). Admite-se que o êxito do processo da mediação realizada pelo profissional contábil depende de uma base que consolide as competências, habilidades e atitudes desse profissional em relação à mediação da informação para com os *stakeholders*, para que os mesmos possam se apropriar e fazer uso dessas informações na tomada de decisão.

Nesse contexto, compreende-se como *stakeholders* os usuários da informação contábil, que podem ser interno e externos, e que fazem o uso dessas informações conforme seus interesses, a partir das ações de compartilhamento do profissional contábil. Porém admite-se que os *stakeholders* alcançam o êxito da apropriação da informação para se fazer o uso de forma significativa a partir da mediação da informação, ou seja, o profissional contábil não compartilha as informações contábeis apenas por compartilhar, mas se preocupa em identificar se o usuário da informação contábil, principalmente os usuários internos como gestores, diretores e proprietários compreenderam as informações, para que possam fazer uso não somente na gestão dos negócios, mas também na tomada de decisões que impactam na longevidade e sobrevivência da organização.

Dessa forma, verifica-se que o comportamento informacional do profissional contábil enquanto agente mediador caracteriza-se pela organização da informação nos ambientes informacionais das organizações que serão refletidos pela Ciência Contábil e precisam estar de acordo com as exigências fiscais, contábeis e trabalhistas; valorização da informação em registrar e divulgar as informações íntegras e tempestivas; socialização da informação por meio de interação com os usuários internos da informação contábil; compartilhamento da informação por meio da divulgação dos livros e demonstrativos contábeis, e finalmente a mediação que se refere a provocação causada pelo profissional contábil em se preocupar se o usuário interno compreendeu o que dizem as informações contábeis sobre a saúde financeira e patrimonial da organização, para que o usuário interno possa utilizá-las de forma norteadora na gestão dos negócios e na tomada de decisão.

## **Metodologia**

Com o objetivo de se compreender como a cultura informacional pode ser considerada a base que proporciona a consolidação e viabilização da mediação da informação realizada pelo profissional contábil, bem como a relação entre a cultura informacional de uma organização e a informação contábil que ela produz, optou-se pela pesquisa qualitativa do tipo descritiva e exploratória com abordagens teórica e prática. Para Creswell (2010), a abordagem qualitativa é um meio para explorar e entender os significados que um indivíduo ou grupos atribuem para um determinado problema. Dessa forma, a abordagem teórica desenvolvida buscou construir o referencial teórico por meio do levantamento bibliográfico no âmbito da Ciência da Informação, bem como aproximar o problema de pesquisa da Ciência Contábil em analisar e destacar o papel do profissional contábil como agente mediador da informação.

Em relação a abordagem prática, o método de pesquisa utilizado foi estudo de caso múltiplo ou estudos de multicaseos que propicia ao pesquisador a possibilidade de estudar dois ou mais objetos/fenômenos e permite uma visão mais ampla do que generalista.

O universo de pesquisa teve como foco os profissionais contábeis atuantes em treze empresas prestadoras de serviços contábeis localizadas na cidade de Marília – SP. A escolha desse público alvo foi de forma aleatória para identificar o perfil desse profissional em relação as características do comportamento informacional que o identificam como agente mediador da informação contábil e os elementos constituintes da cultura informacional que alicerçam o processo de mediação.

Para tanto, aplicou-se como instrumento de coleta de dados um questionário fechado utilizando a escala Likert por meio da ferramenta Google Forms. Consideram-se os questionários como instrumentos de coleta de dados que são respondidos sem a presença/interferência do pesquisador. O *link* do questionário foi enviado por e-mail e também por meio da rede social Facebook para os profissionais contábeis responsáveis técnicos atuantes em empresas prestadoras de serviços contábeis cujo levantamento ocorreu durante quinze dias. A análise dos resultados foi realizada por meio descritivo e qualitativo para compreender o papel do profissional contábil como agente mediador e os elementos da cultura informacional que alicerçam a mediação.

## Resultados e Discussões

Nesta seção, apresenta-se resumidamente no Quadro 2 o perfil dos sujeitos de pesquisa cujos respondentes são os profissionais contábeis responsáveis técnicos atuantes em empresas prestadoras de serviços contábeis localizadas na cidade de Marília – SP.

**Quadro 2** – Perfil dos sujeitos da pesquisa

Sujeitos	Sexo	Grau de instrução	Tempo de atuação profissional
S1	F	Graduação	6 anos
S2	M	Graduação	7 anos
S3	F	Graduação	3 anos
S4	F	Graduação	4 anos
S5	M	Especialização	22 anos
S6	M	Graduação	4 anos
S7	M	Especialização	25 anos
S8	F	Especialização	23 anos
S9	M	Mestrado	7 anos
S10	F	Graduação	6 anos
S11	M	Graduação	9 anos
S12	M	Especialização	8 anos
S13	M	Mestrado	6 anos
<b>TOTAL = 13</b>			<b>Média = 10 anos</b>

**Fonte:** Elaborado pelas autoras a partir de dados primários.

O perfil dos respondentes apresentado no Quadro 2 demonstra que o tempo médio de atuação profissional é de 10 anos; 38,46% são do sexo feminino enquanto que 61,54% corresponde ao sexo masculino, e também demonstra que 53,85% dos respondentes possuem apenas a graduação em Ciências Contábeis; 30,77% possui alguma especialização (*Lato Sensu*), e 15,38% possui o título de mestre (*Strictu Sensu*).

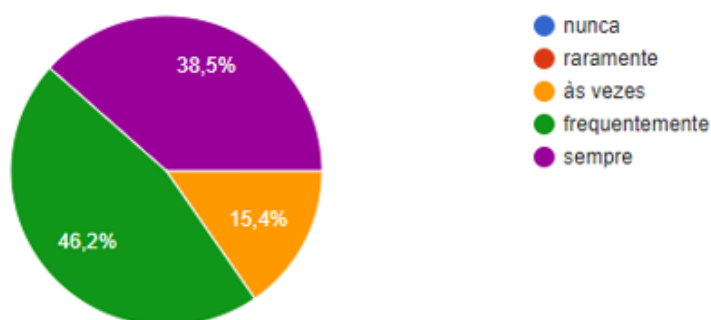
Com o objetivo de investigar o comportamento informacional do profissional contábil atuante como gestor da informação e seu papel como agente mediador, articulou-se as seguintes questões alinhadas com as características demonstradas no Quadro 3:

**Quadro 3** – Características do comportamento informacional do profissional contábil

Características do comportamento informacional	Questões aplicadas
<b>Organização da informação</b>	Frequência com que os trabalhos técnicos do profissional contábil contemplam organizar as informações que provém dos ambientes informacionais das empresas e que são refletidos pela Ciência Contábil para que atendam às exigências das legislações fiscais, contábeis e trabalhistas.
<b>Valorização da informação</b>	Valor atribuído à informação contábil aplicada à gestão dos negócios.
<b>Socialização da informação</b>	Por meio de quais canais o profissional contábil costuma socializar as informações contábeis com os usuários internos.
<b>Compartilhamento da informação</b>	Frequência com que o profissional contábil compartilha as informações evidenciadas nos livros e demonstrativos contábeis com os usuários internos.
<b>Mediação da informação</b>	Frequência com que o profissional contábil se preocupa se o usuário interno compreendeu a informação contábil compartilhada.

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

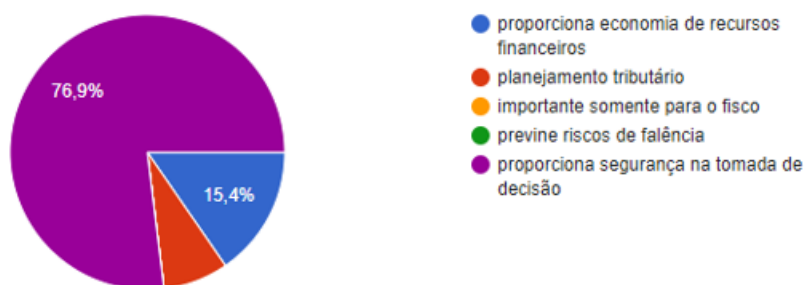
**Gráfico 1** – Organização da informação



**Fonte:** Elaborado pelas autoras a partir de dados primários.

O resultado do gráfico 1 demonstra que o profissional contábil frequentemente organiza as informações que provêm dos ambientes informacionais das organizações que são respaldados por documentações idôneas e são refletidos pela Ciência Contábil, ou seja, a informação contábil gera a memória informacional da organização de forma íntegra e fidedigna.

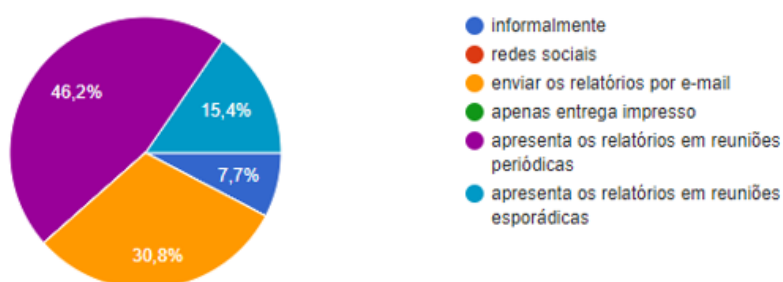
**Gráfico 2 – Valorização da informação**



**Fonte:** Elaborado pelas autoras a partir de dados primários.

O gráfico 2 demonstra o valor da informação contábil na perspectiva do profissional contábil, ou seja, a informação contábil deve ser valorizada no sentido de proporcionar segurança na tomada de decisão, pois permite diagnosticar a saúde financeira e patrimonial da organização, pois é registrada de forma íntegra e tempestiva conforme determinam as legislações.

**Gráfico 3 – Socialização da informação**

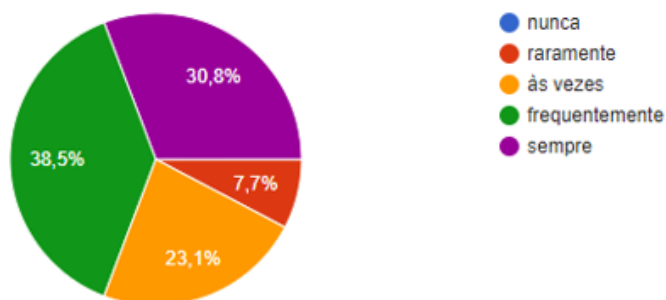


**Fonte:** Elaborado pelas autoras a partir de dados primários.

O gráfico 3 aponta que a forma/canal que o profissional contábil mais utiliza para socializar as informações contábeis com os usuários internos é por meio de reuniões periódicas, ou seja, o resultado demonstra que o processo de socialização ocorre por meio interação com os usuários internos (46,2%), mas há a necessidade de se ressaltar que o gráfico também demonstra que há profissionais contábeis que apenas socializam as informações por e-mail

(30,8%), enquanto que 15,4% socializa em reuniões esporádicas, e 7,7% de forma informal, portanto, admite-se haver uma necessidade de progredir nas ações de socialização de forma mais frequente e significativa.

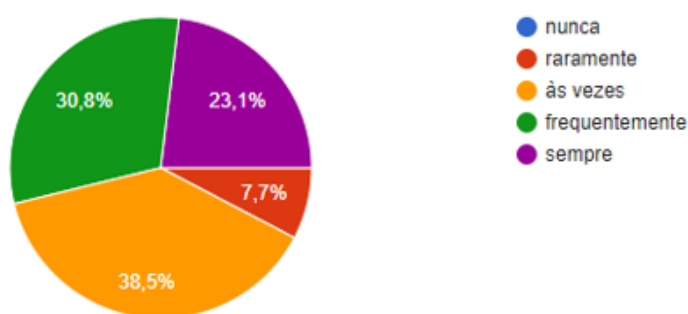
**Gráfico 4 – Compartilhamento da informação**



**Fonte:** Elaborado pelas autoras a partir de dados primários.

O resultado do gráfico 4 demonstra que o profissional contábil compartilha frequentemente as informações contábeis evidenciadas nos livros e demonstrativos contábeis com os usuários internos. Dessa forma, verifica-se que o usuário interno é informado constantemente em relação ao desempenho da organização.

**Gráfico 5 – Mediação da informação**



**Fonte:** Elaborado pelas autoras a partir de dados primários.

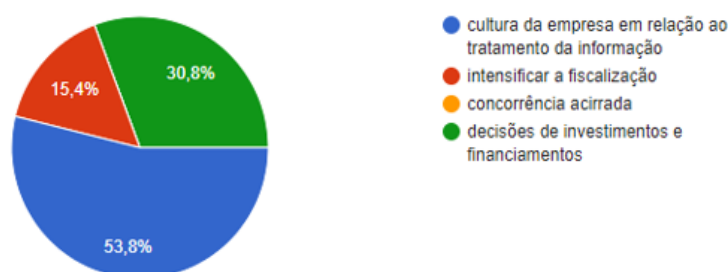
Como elucidado, o ato de compartilhar configura-se em transmitir as informações para os usuários, porém, pelo fato de haver complexidade nas informações contábeis há a necessidade da ação de mediação no sentido de provocar a apropriação da informação no usuário interno. Apesar do resultado do gráfico 5 demonstrar que 38,5% dos respondentes se preocupam às vezes em saber se o usuário interno compreendeu as informações evidenciadas nos livros e demonstrativos contábeis, 30,8% respondeu que frequentemente se preocupa, e

23,1% sempre se preocupa, ou seja, 53,9% dos respondentes tem a preocupação de desenvolver o papel de agente mediador.

Portanto, verifica-se a necessidade de uma base que estimule os comportamentos informacionais do profissional contábil em provocar a apropriação da informação no usuário interno, bem como estimule também o comportamento informacional do usuário interno em se apropriar da informação contábil de forma significativa para fazer uso na tomada de decisão.

Com o propósito de identificar essa base, a questão final pergunta ao profissional contábil qual seria a base necessário para estimular o comportamento informacional tanto do profissional contábil para atuar como agente mediador e do usuário interno em relação a intensificar o uso das informações contábeis na gestão dos negócios e na tomada de decisão.

**Gráfico 6** – Base para estimular o comportamento informacional em relação uso da informação contábil



**Fonte:** Elaborado pelas autoras a partir de dados primários.

Dessa forma, o resultado do gráfico 6 apresenta que a cultura da empresa em relação ao tratamento da informação (cultura informacional) é apontada como base para estimular os comportamentos informacionais tanto do profissional contábil quanto do usuário interno, ou seja, pode ser considerada a base que permite a realização da mediação da informação, pois apenas o compartilhamento não é suficiente para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários internos, há a necessidade de provocar a compreensão dessas informações para se fazer uso na gestão dos negócios e na tomada de decisão.

## Considerações Finais

Este estudo buscou contextualizar as abordagens teóricas da cultura informacional como base para viabilizar a mediação da informação. Diante do que foi exposto, percebe-se a importância do papel do profissional contábil em atuar como agente mediador, pois apenas o compartilhamento dos livros e demonstrativos contábeis não são suficientes, há a necessidade de



se provocar a compreensão no usuário interno. Portanto, a cultura informacional como base da mediação da informação possibilita estimular os comportamentos informacionais do profissional contábil em desenvolver o papel de agente mediador e do usuário interno em se apropriar da informação contábil e fazer o uso significativo.

Verifica-se que as questões norteadoras apresentadas podem contribuir para que a cultura informacional seja a base que viabiliza as práticas da mediação da informação. Como sugestões para estudos posteriores, verifica-se a necessidade de aproximar os estudos da cultura informacional e da mediação da informação à Ciência Contábil, pois como elucidado, esta Ciência se aproxima de estudos em relação à pessoas, tecnologia de informação e comunicação e a informação e também nos hábitos de compartilhamento visando o acesso e apropriação.

## Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Leitura, informação e mediação. *In: VALENTIM, M. L. P. (org.). Ambientes e fluxos de informação.* São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p.71-81.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Mediação da informação e múltiplas linguagens.** *Revista Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009. 15p.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. *In: VALENTIM, M. L. P. (org.). Gestão da Informação e do Conhecimento.* São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; SANTOS NETO, J. A. dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. *Revista Informação & Informação*, v. 19, n. 2, p.98 - 116, maio/ago. 2014. 19p.

BARBOZA, E. L.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. A mediação da informação nas discussões sobre os fluxos informacionais. *Revista Informação em Pauta*, v. 2, n. 2, p.55-73, jul./dez. 2017. 19p.

BEAL, A. *Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e alto desempenho nas organizações.* São Paulo: Atlas, 2012. 133p.

BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A. dos; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. A Competência em Informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. *Revista Informação & Informação*, v. 19, n. 2, p.60 - 77, maio/ago. 2014. 18p.

CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.* 2. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006. 421p.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. *Resolução nº 650 de 28 de outubro de 1983*. Dispõe sobre as prerrogativas profissionais do contador. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/legislacao/resolucao/cfc/560.htm>. Acesso em: 24 jul. 2019.

CRESWELL, J. W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998. 316p.

OLIVEIRA-DELMASSA, H. C.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. A mediação da informação em projetos de incentivo à leitura. In: ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 18., 2017, Marília: Universidade Estadual Paulista (Unesp). *Anais Informação, Sociedade e Complexidade*. Marília: Portal de Conferências, 2017. 22p.

IUDÍCIBUS, S. de; MARION, J. C. *Curso de Contabilidade para não Contadores: para as áreas de administração, economia, direito e engenharia*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2019. 321p.

MARION, J. C.; SANTOS, A. C. M. *Contabilidade básica*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2018. 295p.

MORAES, L. B. de; BARBOSA, R. R. Cultura informacional: um estudo em uma empresa de grande porte. *Revista Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 7, n. 2, p.1615-1632, jul./dez. 2014. 18p.

OLIVEIRA, H. C. C. de. *A mediação em projetos de incentivo à leitura: a apropriação da informação para construção do conhecimento e do pensamento crítico*. 2015. 171f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2015.

PEREZ, F. C; COBRA, M. *Cultura organizacional e gestão estratégica: a cultura como recurso estratégico*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

RASTELI, A. *Mediação da leitura em bibliotecas públicas*. 2013. 170f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2013.

SANTOS NETO, J. A. dos. *O estado da arte da mediação da informação: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos*. 2019. 460f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2019.

SANTOS NETO, J. A. dos; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. O caráter implícito da mediação da informação. *Revista Informação & Sociedade*, v.27, n.2, p.253-263, maio/ago. 2017. 12p.

SMITH, M. S. J. *A cultura informacional como alicerce de gestão contábil nas pequenas e médias empresas*. 2013. 256f. Tese. (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2013.

VALENTIM, M. L. P. *et al.* Gestão, mediação e uso da informação. *In:* VALENTIM, M. L. P. (org.). *Gestão, mediação e uso da informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p.13 – 31.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação em contextos empresariais: o caso do setor cárnico de Salamanca/Espanha. *BRAJIS*, Marília (SP), v.7, n. Especial, p.299-323, 1º. Sem. 2013. 25p.

VICECONTI, P. E. V.; NEVES, S. das. *Contabilidade básica*. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. 672p.

WOIDA, L. M. *Cultura informacional voltada à inteligência competitiva organizacional no setor de calçados de São Paulo*. 2008. 254f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2008.

WOIDA, L. M. A cultura informacional na documentação na Espanha. *In:* IBERSID – Encuentros Internacionales sobre sistemas de Información y Documentación, 22., 2017, Espanha. *Anais Eletrônico*. Espanha: Universidad de Zaragoza, 2017. p.67-74.



#### **Como citar este artigo (Formato ABNT):**

GAZZOLA, Sara Barbosa; WOIDA, Luana Maia. Cultura Informacional e a Mediação da Informação Contábil. *Id on Line Rev.Mult. Psic.*, Maio/2020, vol.14, n.50, p. 804-822. ISSN: 1981-1179.

Recebido: 23/03/2020

Aceito: 07/05/2020