



XIX ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO (EREBD/PB)

GT 2 – Educação, Trabalho, Habilidades e Competências do Bibliotecário

Comunicação Oral

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL, SUBSÍDIO PARA IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO EM EMPRESAS PRIVADAS: DESAFIO PARA O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO CONTEMPORÂNEO

Claudia Barbosa dos Santos de Souza.¹
Elani Régis de Oliveira Araújo²

Resumo: Este artigo tem como objetivo apresentar os conceitos de Competência em Informação, Gestão da Informação e do Conhecimento aplicado às práticas gerenciais em Unidades de Informação, mais precisamente no Setor de Documentação (Arquivo). O trabalho contextualiza o tema com as práticas de gestão de documentos e também analisa através da observação direta, as práticas que podem ter impacto negativo na gestão documental. Os resultados da pesquisa mostraram que embora as empresas privadas possuam um modelo de gestão propício para implementação de Gestão do Conhecimento, o mesmo pode não ocorrer devido a uma cultura de acumulação de documentos, informações, além da não explicitação dos processos que os originam. Tais atitudes poderão ser minimizados através da implementação de uma política de desenvolvimento de competência em informação direcionada a todos aqueles colaboradores responsáveis pela criação, manutenção e gestão de documentos/informações na instituição, reconhecidos por serem detentores do conhecimento tácito referente a todo fluxo informacional.

¹ Claudia Barbosa dos Santos de Souza, Graduanda do Bacharelado em Biblioteconomia – UNIRIO, e-mail: Claudia.bs.souza@gmail.com

² Elani Régis de Oliveira Araújo, Bacharel em Biblioteconomia – UESPI, e-mail: elaniregis2@gmail.com

Palavras-chave: Competência em Informação; Gestão de Documentos; Gestão do Conhecimento; Gestão da Informação; Arquivística.

Abstract: *This article aims to present the concepts of Competence in Information, Information and Knowledge Management applied to management practices in Information Units, more precisely in the Documentation Division (Archive). The work contextualizes the issue with the document management practices and analyzes through direct observation, the practices that may have a negative impact on document management. The survey results showed that while private companies have a suitable management model for implementing Knowledge Management, the same cannot be due to a document accumulation of culture, information, in addition to not define the processes that cause them. Such attitudes can be minimized by implementing a competence development policy for information directed to all those employees responsible for the creation, maintenance and management of documents / information in the institution, recognized for being holders of tacit knowledge related to all information flow.*

Keywords: *Competence in Information; Document management; Knowledge management; Information management; Archival.*

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, nas empresas privadas, há o acúmulo indevido de documentos oriundos de diversos setores, como consequência talvez da inexistência de uma política arquivística. Em virtude disto, há um alto custo com a guarda de grande volume de documentos (arquivísticos e não arquivísticos) em empresas de guarda, sabendo-se que muitos poderiam ter sido descartados, por não terem mais finalidade para a instituição. (FREIXO, 2006, p.1)

Tal situação é um reflexo de uma administração informacional voltada para o imprevisto, visto que não há uma continuidade, tão pouco mapeamento de rotinas. Esse comportamento, principalmente na atividade-meio, tem proporcionado consequências desastrosas no que tange a produção, tramitação e acúmulo de massa documental, a ponto de haver obstrução nas rotinas laborais.

Nas empresas atuais podem-se identificar atitudes, comportamentos no que se refere à administração da informação. Segundo Davenport (1998, p.91) “existem diversos modelos viáveis para governar a informação”, podendo ser classificado como: Monarquia, Federalismo, Feudalismo e Anarquia.

Para Flores (2005, p.31) a “informação é influenciada a cada minuto pelo poder, pela economia e pela política da informação adotada pelas empresas”. No contexto das empresas atuais, o método de política de informação adotada muda de acordo com a administração vigente, tendo alternância entre Monarquia (administração centralizada),

transição de Feudalismo para uma Anarquia, onde fica evidenciado a ausência ou o menos controle central dos processos informacionais. Esta realidade é caracterizada pelos “Feudos Informacionais” existentes nas instituições que não tem mapeamento dos seus processos informacionais e documentais, evidenciando em determinados funcionários a sensação de poder, utilizando o conhecimento como ferramenta para a manipulação do poder em causa própria.

O método de formação e organização de informações e documentos é impactado diretamente pela cultura existente na organização, pois o indivíduo detém o poder de explicitar (ou não) as informações contidas em documentos e/ou bases de dados, manipulando e até mesmo criando os chamados feudos informacionais (SCHÄFER; LIMA, 2012). Tal situação é explicada pela política informacional existente (ou ausente) nas organizações. Se a política informacional for voltada para o mapeamento e a externalização de informações, conseqüentemente, existirão arquivos, bancos de dados atualizados e disponíveis para toda organização, tornando-se diferencial competitivo e subsídio para implementação de uma Política Arquivística.

A observação e a comparação da teoria arquivística e a prática fomentou a busca por respostas, das razões pelas quais certos “costumes” praticados em empresas privadas demonstram ser uma cultura corporativa arraigada por anos. Este é o fruto de uma tendência latino-americana de acumulação indiscriminada de documentos, não priorizando a gestão como um fator norteador para recuperação de forma ágil e exata do seu bem mais precioso: a informação (registrada orgânica).

A releitura da teoria arquivística identifica a necessidade de implementação da prática de avaliação de documentos com vistas à eliminação dos prescritos. Neste projeto de intervenção, foi proposta a eliminação de documentos, prescritos e em péssimo estado de conservação (com perda informacional), transferidos sem avaliação, para nova empresa de guarda de documentos.

A gestão de documentos tem por finalidade a racionalidade documental, através do controle da produção, tramitação e destinação de todos os documentos da empresa.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE PESQUISA

Os procedimentos metodológicos adotados neste trabalho remetem ao exercício de identificação, sistematização e análise de referências acerca da temática pertinente aos campos de investigação: Arquivologia, Gestão da Informação, Ciência da

Informação e Administração, buscando articular o entendimento entre a teoria que fundamenta o trabalho em detrimento a prática de gestão de documentos.

Esta pesquisa se qualifica por dois aspectos: quanto aos fins e meios (VERGARA, 2011, p.41-44). Quanto aos fins, a pesquisa é explicativa, pois “tem como principal objetivo tornar algo inteligível e justificar-lhe os motivos. Visa, portanto, esclarecer quais os fatores contribuem de alguma forma, para a ocorrência de determinado fenômeno.”

Quanto aos meios, a pesquisa é de estudo de caso (pesquisa de campo), bibliográfica, documental, pesquisa-ação e participante. O estudo de caso foi efetuado através da análise de documentos conservados no interior de empresas privadas e observação dos afazeres arquivísticos cotidianos. Neste caso, foi utilizada a observação participante, uma vez que, houve a participação direta da autora nas atividades propostas. Bibliográfica, pois foi utilizada a revisão de literatura para a fundamentação teórico-metodológica sobre: arquivologia, gestão da informação, ciência da informação e administração. Neste caso, foi utilizada a observação participante, uma vez que, houve participação direta da autora nas atividades laborais no cotidiano em empresas privadas.

A pesquisa também propõe a implementação de práticas de gestão do conhecimento em empresas privadas. Soma-se a isso, a identificação das competências necessárias para que o profissional da informação (arquivista ou bibliotecário) possa ser o agente de implementação de uma política informacional voltada para a gestão do conhecimento organizacional.

A escolha do método utilizado decorreu da necessidade de analisar os problemas existentes em empresas privadas, identificar possíveis prejuízos e propor melhorias. Os fatores limitantes para execução de tal pesquisa foram o tempo disponível para a pesquisa e a impossibilidade de citar as empresas estudadas em virtude de sigilo informacional.

3 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL: BREVE REVISÃO CONCEITUAL

O atual contexto no qual estamos inseridos é o de que o conhecimento é o capital intangível e por isso, o mais precioso que uma empresa deve perceber para poder gerir. E como tal, o desafio a ser superado é o de direcionar esforços para conquista e manutenção de vantagem competitiva ao longo do tempo. (CARBONE, 2006, p.26)

Carbone (2006) afirma que o conhecimento humano quando aplicado no contexto empresarial visa à oferta de soluções para problemas concretos, pois não se desgasta com o uso, mas que se renova e se potencializa, e ressalta:

[...] o trabalho humano como questão central num contexto em que as pessoas são percebidas como atores críticos dos processos de criação de conhecimento, aqueles agentes ativos que vão dar à empresa a sua identidade própria, na medida em que permitem à organização o estabelecimento de inúmeras combinações de competências. (CARBONE, 2006, p.37)

Até a idade média, o termo competência era voltado exclusivamente à linguagem jurídica, onde era definida como faculdade atribuída a alguém ou instituição para apreciar e julgar determinadas questões. Em reconhecimento social o termo foi identificado como a capacidade de alguém pronunciar-se a respeito de determinado assunto, e também a qualificá-lo como apto de realizar determinado trabalho. (BRANDÃO e GUIMARÃES, 2001; ISAMBERT-JAMATI, 1997 *apud* CARBONE, 2006, p. 42)

Carbone (2006, p.42) afirma que, a partir da Revolução Industrial, e com o advento do Taylorismo, o termo competência foi incorporado a linguagem organizacional, sendo utilizado para qualificar pessoas capazes de desempenhar eficientemente determinado papel. Tendo-se em vista um contexto onde informações e documentos são produzidos de forma exponencial, identificar e definir o termo Competência em Informação (COINFO), é o fator determinante para que possa ser identificada a aplicabilidade no contexto empresarial.

No contexto deste trabalho, serão utilizados como norteadores, as definições apontadas por Valentim, Jorge e Ceretta-Soria (2014), por entendermos que são próximas a realidade empresarial, distinguindo de ações em instituições escolares. De um modo simples, o termo está relacionado com o ato de ensinar, instruir o indivíduo a reconhecer e interpretar símbolos e signos, não satisfazendo o contexto informacional no qual as empresas estão inseridas. Por isso, é imprescindível entender que a competência em informação é um processo que objetiva proporcionar às pessoas competências básicas e elementares numa determinada linguagem, para comunicar-se por meio de canais de comunicação disponíveis. (OLIVEIRA, 1997 *apud* VALENTIM, JORGE e CERETTA-SORIA, 2014, p. 209)

Uma pessoa competente em informação é capaz de reconhecer a necessidade de uma informação, além disso, sabe da importância dela ser precisa e completa, pois é subsídio para tomada de decisão inteligente.

A COINFO possui uma função social importante para qualquer tipo de sociedade, bem como para qualquer tipo de organização e, portanto, extrapola os limites das bibliotecas. (VALENTIM, JORGE, CERETTA-SORIA, 2014, p.215). O quadro 1 demonstra uma visão ampla dos elementos relacionais à competência em informação, demonstrando o grau de complexidade que está inserida e para isso, Valentim, Jorge e Ceretta-Soria (2014, p.215) citam Lenox e Walker (2012) para explicar competência em informação:

[...] é muito mais que um passo lógico na revolução da instrução e no manejo de bibliotecas e bibliografias. É muito mais que ensinar aos estudantes como usar a biblioteca. O objetivo [...] é criar aprendizes ao longo da vida, pessoas capazes de encontrar, avaliar e usar a informação, eficazmente para resolver problemas ou tomar decisões.

É neste novo contexto, o da COINFO, que as unidades de informação deverão se empenhar em identificar os capitais intelectuais, para poder implementar uma política de desenvolvimento e capacitação para os usuários de informação em empresas privadas.

Quadro 1 – Competência em Informação relacionada às categorias e contextos

Competência em Informação	Categorias	Contexto
<ul style="list-style-type: none">• Capacidade de reconhecer as necessidades informacionais e formular questões.	<ul style="list-style-type: none">• Baseada na extensão do conhecimento.	<ul style="list-style-type: none">• Contexto da relevância pessoal.• Contexto das competências
<ul style="list-style-type: none">• Capacidade de identificar, acessar, buscar, pesquisar e localizar informação em qualquer mídia.	<ul style="list-style-type: none">• Baseada em tecnologias de informação.• Baseada em fontes de informação.	<ul style="list-style-type: none">• Contexto das competências.• Contexto dos conteúdos.• Contexto das inter-relações.
<ul style="list-style-type: none">• Capacidade de organizar, analisar e avaliar a informação.	<ul style="list-style-type: none">• Baseada no processo de execução.• Baseada no controle da informação.• Baseada na construção e conhecimento.	<ul style="list-style-type: none">• Contexto de relevância pessoal.• Contexto das competências.• Contexto das inter-relações.
<ul style="list-style-type: none">• Capacidade de usar eficazmente a informação para uma aplicação prática e solução de problemas.	<ul style="list-style-type: none">• Baseada no processo de execução;• Baseada na construção de conhecimento.	<ul style="list-style-type: none">• Contexto de relevância pessoal.• Contexto de competências.• Contexto das inter-

	<ul style="list-style-type: none"> • Baseada na extensão do conhecimento. • Baseada na sabedoria. 	<ul style="list-style-type: none"> • relações. • Contexto do impacto social.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de apropriar a informação para gerar novo conhecimento, aprender a aprender. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baseada na construção de conhecimento. • Baseada na extensão do conhecimento. • Baseada na sabedoria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto da relevância pessoal. • Contexto das competências. • Contexto de aprender a aprender.

Fonte: Valentim, Jorge e Cerrato-Soria (2014, p.214)

3.2 DIFERENÇAS CONCEITUAIS ENTRE GESTÃO DE DOCUMENTOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

As atividades desenvolvidas pelas Unidades de Informação, sejam elas públicas ou privadas, estão voltadas para as atividades de: criação, produção, avaliação, conservação e preservação, classificação, descrição, difusão e acesso. Tais atividades são insuficientes para atender as novas demandas oriundas do novo contexto informacional, praticados na Sociedade da Informação e do Conhecimento. (SANTOS, 2007, p.189)

Em virtude desse novo panorama, e às novas demandas informacionais, o papel das unidades de informação também mudou, deixando de ser um mero acumulador, passando a ser estratégico, onde toda informação deverá estar devidamente organizados, passando pelo processo de gestão de documentos. Tal processo tem como objetivo a racionalização documental, a localização rápida e imediata, além de implementar uma padronização na organização de tais documentos, com o propósito de atender as necessidades gerenciais de qualquer instituição.

3.2.1 Gestão de Documentos: breve revisão de conceito.

De acordo com a literatura Arquivística, tradicionalmente, era considerado arquivo somente o Permanente (valor histórico), modelo europeu, centrado no suporte documental e preocupado com a sua custódia. (SANT ANNA, 2015). À medida que a produção de documentos e informações aumentou, surgiu à necessidade de lidar com todo esse volume informacional, e por isso, surge o chamado “*Records Managements*”, ou Gestão de Documentos, responsável por gerenciar o ciclo vital dos documentos como afirma Indolfo (2007) citado por Sant Anna (2015):

Surge, assim, a expressão “*Records Management*” ou “Gestão de Documentos”, entendida como um conjunto de técnicas e

metodologias para tratamento de arquivo, que tem por finalidade gerenciar todo ciclo de vida documental, abrangendo desde sua gênese até seu descarte ou guarda permanente. Esse processo decorreu das atividades desenvolvidas pela Administração Pública, considerando o tempo de vida do documento e não apenas o aspecto histórico delegado aos arquivos tradicionais. (2015, p.121)

Este novo modelo, norte-americano, criado no início do século XX, surgiu praticamente em detrimento ao acúmulo indevido de documentos produzidos por instituições públicas. Desta forma, o arquivo deixou de ser um custodiador de documentos e passou a ter função administrativa, pois está ligado aos processos de produção e distribuição, centrados no tempo de vida útil do documento. (SANT ANNA, 2005).

A gestão de documentos arquivísticos tem por objetivo promover o controle das informações, desde sua criação, até a sua destinação final, através de sete funções arquivísticas: a criação, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e a comunicação. Destas, as primordiais que norteiam todo o processo de racionalidade documental são: classificação e avaliação, “pois permitem que as informações sejam organizadas racionalmente – facilitando a sua recuperação – e, quando não investidas de valor administrativo, histórico ou cultural, sejam adequadamente eliminadas”. (SCHÄFER; LIMA, 2012).

De acordo com Gonçalves (1998, p.11) a classificação corresponde às técnicas destinadas a organizar documentos de caráter corrente, a partir da análise das funções e atividades do organismo produtor de arquivos.

Considerada fase posterior à classificação, a avaliação de documentos consiste em um trabalho interdisciplinar que consiste em “identificar valores para os documentos (imediato e mediato) e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda ou eliminação, contribuindo para a racionalização dos arquivos e eficiência administrativa, bem como a preservação do patrimônio documental”. (BERNARDES, 1998, p.14)

É nesta fase (o de avaliação) que ocorre o descarte de documentos que não têm interesse para as atividades das organizações, por isso, a atividade de avaliação requer visão crítica dos possíveis usos da informação arquivística. Schäfer; Lima (2012) enfatizam a necessidade de eliminação de documentos:

[...] não é possível e nem desejável que todos os documentos sejam preservados, afinal, documentos que cumprem uma função importante

durante determinado tempo, posteriormente, perdeu o seu valor original, devendo ser eliminados, para que não dificultem o acesso a outros documentos com valor informativo e probatório relevantes.

Soma-se a estas fases a utilização de instrumentos que possibilitam a classificação e avaliação de documentos, que são: o plano de classificação e a tabela de temporalidade. Schãfer e Lima (2012) afirmam que “tais instrumentos devem ser constituídos com referência aos preceitos arquivísticos (de organicidade, coerência, adaptabilidade, etc.), adequando-se ao contexto de produção informacional”. A tabela de temporalidade documental é um instrumento aprovado por autoridade competente (equipe representada por representantes de todas as áreas da empresa), onde são determinados os prazos de guarda dos documentos em detrimento as seus valores administrativos, legais e fiscais, determinado os prazos para sua transferência, recolhimento ou eliminação.

O documento de arquivo não é um ato voluntário ou criativo, e sim, produto da atividade natural de uma instituição, criado para o seu auxílio e destinado a deixar testemunho de sua gestão. (SANTOS, 2005, p.108)

3.2.2 Gestão da Informação

A civilização atual segue em busca desenfreada por informações como forma de autoafirmação social, organizacional e econômico. Tais informações têm surgido exponencialmente em decorrência do uso indiscriminado de Tecnologias da Informação (TI's). Todavia, essas informações muitas vezes não são estratégicas, relevantes.

No contexto das empresas atuais, o método de política de informação adotada muda de acordo com a administração vigente. Exemplo disto pode ser sentido através da cultura organizacional, pois como Flores (2005, p.31) afirma “a informação é influenciada a cada minuto pelo poder, pela economia e pela política da informação adotada pelas empresas”.

A criação e a massificação do uso contínuo de tecnologias de informação e comunicação (TICs), também propiciou o acúmulo de informações desordenadas nos arquivos (digitais) das empresas. Para evitar que isso aconteça, Moraes e Fadel (2007, p.103) afirmam que há necessidade de novas formas de gestão de tais ambientes, que proporcionem modelos de eficiência e pro atividade, mas para isso, é necessário que aja investimento em “novos elementos de tecnologia, tais como a digitalização, a

virtualização, a interligação por redes, o intercâmbio eletrônico de dados [...]”. Estes requisitos são necessários para que seja implementada a gestão da informação:

A atividade de gestão (da informação) pode ser considerada um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço [...] sob esta perspectiva, a gestão da informação deve incluir, em dimensões estratégicas e operacionais, os mecanismo de obtenção e utilização de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos para o gerenciamento da informação e, a partir disto, ela mesma ser disponibilizada como insumo útil e estratégico para indivíduos, grupos e organizações. (PONUUAN DANTE, 1998 apud MORAES; FADEL, 2007, p.107-108).

O método de formação e organização de informação e documentos é impactado a todos instante pela cultura existente, pois o indivíduo detém o poder de explicitar (ou não) as informações contidas em documentos e/ou bases de dados, manipulando e até criando os chamados feudos informacionais. Tal situação é explicada pela política informacional existente (ou ausente) nas organizações. Se a política informacional for voltada para o mapeamento e a externalização de informações, terá como consequência, arquivos, bancos de dados atualizados e disponíveis para toda organização, tornando-se um diferencial competitivo e subsídio para a implementação da Gestão de Conhecimento.

É necessário compreender uma organização como um sistema, para tentar entender todo o seu contexto, pois as rotinas laborais no âmbito da organização são permeadas por processos de trabalho, e como sistema, todos devem corroborar para atingir o ideal da empresa, como afirma Thomassem (2006, p.12).

3.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO: CONCEITO E APLICABILIDADE

Não há um consenso sobre a definição de Gestão de Conhecimento entre os autores na área de Ciências Sociais, pois há o equívoco de mencionar GC onde é aplicado a prática de Gestão da Informação.

Scarf e Soriano-Serra (2008, p.91-92) citam Rossato (2003) no intuito de definir a GC como “um processo estratégico, contínuo e dinâmico visando gerir o capital intangível da empresa e todos os pontos estratégicos a ele relacionados e estimular a conversão do conhecimento”.

A GC inclui não somente pessoas, mas processos e os sistemas de informação da empresa. E, estes dois últimos operacionalizadas por essas mesmas pessoas, que são fundamentais, pois produzem o conhecimento organizacional. (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.61). A GC visa garantir que os conhecimentos únicos, específicos, frutos de experiências reais e de grande importância para o aperfeiçoamento da empresa, não se percam no cotidiano e sejam assimilados largamente pelos membros da organização. (SANTOS, 2007, p.194)

Considerada como área “guarda-chuva”, incorpora abordagens gerenciais, observadas as interfaces, comunicações, relacionamentos e imbricações. (ALVARENGA NETO, 2008, p.53)

Administrativamente, as organizações atuais mudaram de acordo com a economia mundial, passando de simples utilização de mão de obra específica para determinadas funções (divisão por tarefa), para aquelas que têm visão estratégica, onde o ser humano faz parte do ativo (intangível) da empresa. Em consequência, há valorização e investimento neste capital, que detêm todo o conhecimento tácito dos processos laborais (SERRA JÚNIOR, 2007).

As organizações atuais, inseridas no contexto da GC também vislumbram o lucro, por isso, investem de forma considerável em mecanismo para o aprendizado dos funcionários; porém, é necessária a ampla campanha de conscientização da participação de todos em prol do mesmo objetivo.

A implementação da GC nas organizações parte do pressuposto de que o conhecimento é uma “ferramenta” estratégica no ambiente organizacional contemporâneo, em virtude das características flexíveis e voláteis da economia mundial. No passado, os insumos estratégicos eram considerados os tangíveis somente. Ao longo do tempo, com a flexibilização da economia mundial e o deslocamento do perfil do capital financeiro para o intelectual, as organizações tiveram que se adaptar a esta nova realidade: a GC nas organizações. (DAVENPORT, 1999)

Gerir o conhecimento corporativo é também gerir o comportamento e a cultura das pessoas que participam de todos os processos de trabalho, pois ele é produtor de conhecimento e usuário das informações corporativas. Valentim e Gelinski (2006, p.116) afirmam que o ambiente organizacional tem que estar propício para que seja implementada a GC, pois o conhecimento gerado, muitas vezes não é socializado e, isso

se deve ao fato, de que a organização não possui uma cultura organizacional que valorize e incentive o compartilhamento de dados, informação e conhecimento.

Embora Martins (2012) aborde as práticas de GC em Bibliotecas, tais práticas são possíveis também em arquivos, pois ambos são Unidades de Informação, e como tais são responsáveis por gerir documentos. De todas, pode-se enumerar aquelas que serão exequíveis em Unidades de Informação:

- *Coaching/Mentoring*: voltada para formação ou desenvolvimento de líderes;
- *Benchmarking*: utilização de exemplos para implementação de novas práticas;
- Educação corporativa: treinamentos, palestras, campanhas educativas voltadas para boas práticas na rotina de gestão de documentos/informação/conhecimento;
- Mapeamento ou auditoria de conhecimento: localizar os possíveis feudos informacionais, identificar aquele que possui o conhecimento das atividades / rotinas que geram informações/documentos arquivísticos; Externalizar tais conhecimentos por meio de manuais;
- GED [Gestão Eletrônica de Documentos]: sistematização de inventários sumários e analíticos das informações/documentos produzidos e recebidos pela instituição, utilizando Sistemas Informacionais e/ou Banco de Dados, com intuito de redução de tempo na pesquisa e atendimento a auditorias ou a administração;
- GDE [Gestão de Documentos Eletrônicos]: sistemas informatizados que tem por finalidade administrar o fluxo informacional institucional;
- Melhores práticas [comunidades]: norteará novos servidores quanto aos procedimentos padronizados adotados pela instituição, para gerir informação/documentos;
- Brainstorming: método de aproximação com os produtores (agentes) de informação/documentos arquivísticos, buscando compreender a finalidade de cada função e de cada documento/informação produzida;
- Gestão por competências: voltada para identificar e capacitar pessoas para atuarem de forma estratégica em Unidades de Informação. Visa também valorizar as habilidades inerentes de cada profissional que utilizam a informação/conhecimento como ferramenta de trabalho;
- Mapeamento/modelagem de processos: tem por objetivo identificar e criar elos por meio das divisões organizacionais – a representação e o mapeamento são componentes-chave;
- Elaboração de documentos normativos;

- Organização de arquivos físicos e eletrônicos.

4 RELAÇÕES ENTRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, GESTÃO DA INFORMAÇÃO, GESTÃO DE DOCUMENTOS E GESTÃO DO CONHECIMENTO.

A relação entre COINFO, GI, GD e GC, é direta, pois possui em seu âmbito de atuação o indivíduo, que tem a responsabilidade de produzir, manter, gerir e disseminar informação e é o agente participativo em todo processo informacional, e para isto, deverá possuir competências bem definidas para poder agir de forma coerente, precisa e eficaz.

Valentim, Jorge e Ceratto-Soria citam Beluzzo (2010) e Zarifian (2001), listam as competências em informações necessárias: a) Competências sobre processos; b) Competências sobre a organização; c) Competências de serviços e d) competências sociais.

O uso estratégico da informação, no contexto informacional, é justificada segundo Choo (2003, p.28) para: a) dar sentido as mudanças no ambiente exteno; b) para criar, organizar e processar a informação, de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado; c) para buscar e avaliar informações de modo a tomar decisões.

Tendo em vista este contexto, o desenvolvimento de competência em informação, ajudará a minimizar a presença de feudos informacionais, e conseqüentemente, haverá a desobstrução dos processos informacionais, pois o processo de gestão de documentos e informações se tornará mais explícito e preciso, culminando na mudança da cultura informacional.

Valentim, Jorge e Ceratto-Soria (2014), distinguem os processos de GI da GC, uma vez que o primeiro tem o foco na obtenção de informação a um custo e tempo razoáveis, onde o indivíduo participante do processo de GI, deverá possuir competências em informação necessárias para agir sobre a informação. Enquanto que a GC é um processo auxiliar da apropriação e construção do conhecimento, pois indivíduo deverá possuir competências necessárias para agir sobre o conhecimento.

Em referência a GD, Santos (2007) enfatiza que é necessário o conhecimento prévio da ação que gera novos conhecimentos para organização, e isto não é abordado na atividade arquivística.

Gerir o conhecimento corporativo é também gerir o comportamento e a cultura das pessoas que participam de todos os processos de trabalho, pois ele é produtor de conhecimento e produtor e usuário das informações corporativas, mas para que isso ocorra, é necessário um ambiente organizacional propício para a implementação da GC, pois [...] “o conhecimento gerado, muitas vezes não é socializado e, isso, se deve ao fato, de que a organização não possui uma cultura organizacional que valorize e incentive o compartilhamento de dados, informação e conhecimento”. (VALENTIM; GELINSKI, 2006)

Assegurar que a GC possa ser implementada nas empresas, é necessário que aja a identificação dos nichos de conhecimentos tácitos, os possíveis feudos informacionais para poder efetuar o mapeamento dos processos de trabalho, como afirma Thomassen (2006) *apud* Souza (2008) “[...] a informação que está ligada aos processos de trabalho tem, necessariamente, um caráter processual ela mesma, além de, ser um conjunto de atividades estruturadas e medidas a resultar num produto especificado para um determinado cliente ou mercado “.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo geral analisar os conceitos de: COINFO, GC, GI, GC, no âmbito de empresas privadas. Para tanto, foi realizada uma breve revisão de literatura nas áreas: ciência da informação, biblioteconomia, arquivologia, administração, gestão: do conhecimento, de pessoas, informação e cultura organizacional como fatores essenciais para compreender a necessidade de implementação da gestão do conhecimento tácito em empresas privadas.

No contexto onde as tecnologias de informação tem alcançado cada vez mais um maior número de pessoas ao mesmo tempo, se faz necessário a capacitação dos responsáveis por criar, manter e disseminar a informação no âmbito organizacional.

É no momento de criação, que uma imensa quantidade de informação (registrada ou não) tem sido produzida e acessada. Esta passou a ser um recurso estratégico ao ponto dos países estabelecerem políticas de informação para o desenvolvimento científico e tecnológico. (SANTOS, 1996)

Neste novo contexto se faz necessário definir/identificar os principais profissionais que tem como matéria-prima de trabalho a informação, são eles: arquivistas, museólogos, administradores, analistas de sistemas, comunicadores, documentalistas e bibliotecários. O que diferem todos estes profissionais é o modo pelo

qual lidam com a informação, ou seja, aqueles que são responsáveis por: participar no processo de geração, disseminação, recuperação, gerenciamento, conservação e utilização da informação. Tais funções correspondem às atribuições técnicas do bibliotecário e do documentalista. (SANTOS, 1996)

A gestão de um acervo institucional é um desafio para o atual profissional da informação, pois como toda empresa, as privadas também produzem e recebem informações no seu cotidiano em detrimento as atividades por elas desenvolvidas, ou seja, são subsídios para a gestão estratégica, elementos para desenvolver vantagem competitiva. Para tal realidade, o profissional da informação deverá atuar em um campo interdisciplinar, no entanto, deverá possuir habilidades e competências mínimas.

A competência em informação (COINFO) é de suma importância para que os processos e fluxos informacionais aconteçam de forma eficiente e eficaz. No entanto, há de se considerar a existência de indivíduos que necessitam de capacitação constante por ter responsabilidade crucial no processo de gestão de documentos/informações arquivísticas. Dentre tais processos, o mais crítico se diz respeito a avaliação de documentos, pois segundo Bernardes, é o ato de “[...] identificar valores para os documentos (imediate e mediato) e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda ou eliminação, contribuindo para a racionalização dos arquivos e eficiência administrativa, bem como a preservação do patrimônio documental. (BERNARDES, 1998, p.14)

É nesta fase (o de avaliação) que ocorre o descarte de documentos que não têm interesse para as atividades das organizações, por isso, a atividade de avaliação requer visão crítica dos possíveis usos da informação arquivística. Schäfer e Lima (2012) enfatizam a necessidade de eliminação de documentos:

[...] não é possível e nem desejável que todos os documentos sejam preservados, afinal, documentos que cumprem uma função importante durante determinado tempo, posteriormente, perdeu o seu valor original, devendo ser eliminados, para que não dificultem o acesso a outros documentos com valor informativo e probatório relevantes.

Soma-se a estas fases a utilização de instrumentos que possibilitam a classificação e avaliação de documentos, que são: o plano de classificação e a tabela de temporalidade. Schäfer e Lima (2012) afirmam que “[...] tais instrumentos devem ser constituídos com referência aos preceitos arquivísticos (de organicidade, coerência, adaptabilidade, etc.), adequando-se ao contexto de produção informacional”. A tabela

de temporalidade documental é um instrumento aprovado por autoridade competente (equipe representada por representantes de todas as áreas da empresa), onde é determinado os prazos de guarda dos documentos em detrimento as seus valores administrativos, legais e fiscais, determinado os prazos para sua transferência, recolhimento ou eliminação.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, Rivadávia Corrêa Drummond de. **Gestão do Conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008

CARBONE, Pedro Paulo et al. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

CASTRO, César Augusto. Profissional da Informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade** – vol. 10, n.1, 2000

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

_____. **Conhecimento Empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FLORES, Antônio Carlos. A importância dos sistemas de arquivo na qualidade das informações empresariais. **Revista eletrônica de contabilidade** – vol. 1, n.3 mar-mai/2005

FREIXO, Aurora. **Gestão da Informação no Estado Brasileiro**: Aplicação da legislação sob a ótica e dos sistemas. Disponível em: http://www.cinform-antiores.ufba.br/v_anais/artigos/aurorafreixo.html. Acessado em 08 nov. 2015.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado de São Paulo, 1998.

MARTINS, C.W; FIGUEIREDO, R.B.A. Gestão do Conhecimento em Unidades de Informação: práticas de gerenciamento do conhecimento no Núcleo Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., Gramado, RS, 2012. **Anais...** Porto Alegre: UFRGS, 2012.

SANT ANNA, Jorge; SILVA, Luiz Carlos da. Novos rumos aos fazeres arquivísticos: práticas de gestão de documentos em arquivo privado. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v.4, n.4, p.119-143, jan./jun., 2015

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação. **Inf.&Inf.**, Londrina, v.1,n.1, p.5-13, jan./jun. 1996

SANTOS, Vanderlei Batista dos. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: **Arquivística: Temas contemporâneos**. Distrito Federal: Senac, 2007, p.175-220

_____ SANTOS, Vanderlei Batista dos Santos. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. Brasília: ABARQ, 2005

SCARF, Edson Roberto; SORIANO-SERRA, Eduardo Juan. A gestão do conhecimento e o valor percebido: estratégia competitiva sustentável para a era do conhecimento. **Revista Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, v. 5. n.1, p.87-108, 2008

SCHÂFER, Murilo Billiz; LIMA, Eliseu dos Santos. A classificação e a avaliação de documentos: uma análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.3, p.137-154, jul./set.2012

SERRA JUNIOR, Lamberto Ricarte. **O papel do arquivista na gestão do conhecimento**. Disponível em: www.cid.unb.br/.../o%20papel%20do%20arquivista%20na%20gestão%20do%20com... Acesso em 17/11/2009.

SOUZA, Claudia Barbosa dos Santos. **A importância da Gestão do Conhecimento em Arquivos**. Niterói, 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Pedagogia Empresarial) – Universidade Cândido Mendes.

THOMASSEM, Theo. Uma primeira introdução à arquivologia. **Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.5-16, jan/jun. 2006.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim; GELINSKI, João Vitor Vieira. Gestão do Conhecimento organizacional. In: **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: FUNDEPE, 2006 p.115-132

VALENTIM, Marta Ligia Pomin. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Enc. Bibli R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n.9, p.16-28, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2011.