

XIX encontro nacional
de pesquisa em
ENANCIB ciência da informação

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

GESTÃO DO CONHECIMENTO E PRÁTICAS ARQUIVÍSTICAS: construtos teóricos para formação e preservação da memória organizacional

Rayan Aramís de Brito Feitoza (Universidade Federal da Paraíba)

Emeide Nóbrega Duarte (Universidade Federal da Paraíba)

Adelaide Helena Targino Casimiro (Universidade Federal da Paraíba)

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND ARCHIVISTIC PRACTICES: THEORETICAL CONSTRUCTIONS FOR FORMATION AND PRESERVATION OF THE ORGANIZATIONAL MEMORY

Modalidade da Apresentação: Pôster

Resumo: Discute, com base na literatura, sobre os processos de Gestão do Conhecimento associados às práticas arquivísticas para formar e preservar a Memória Organizacional. Objetiva apresentar uma síntese dos resultados obtidos com o construto teórico da dissertação de mestrado em Ciência da Informação, em andamento, que procura analisar os processos de gestão do conhecimento associadas às práticas arquivísticas como caminhos para formação e preservação da memória organizacional no Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do estado da Paraíba. Em termos metodológicos, trata-se uma pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva, com uma abordagem qualitativa. Utiliza como fontes para realizar a busca por construtos teóricos, artigos de periódicos científicos por meio do portal de periódicos da Coordenação e Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, na Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação, nas dissertações e teses da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações e em livros. Na análise dos dados, utiliza a técnica de análise de conteúdo. Os construtos teóricos encontrados na literatura referem-se aos modelos e processos de Gestão do Conhecimento, destacando-se as etapas de preservação do conhecimento e os conceitos relacionados às práticas arquivísticas, ambos voltados para cooperar com a formação e preservação da Memória Organizacional, construindo por fim, um quadro representativo da associação entre os temas abordados para iluminar a inserção empírica do estudo em andamento.

Palavras-Chave: Gestão do Conhecimento; Práticas Arquivísticas; Memória Organizacional.

Abstract: It discusses, based on the literature, on the processes of Knowledge Management associated to the archival practices to form and to preserve the Organizational Memory. It aims to present a synthesis of the results obtained with the theoretical construct of the master dissertation

on Information Science, in progress, which seeks to analyze the knowledge management processes associated with archival practices as ways of training and preservation of organizational memory in the Support Service at Micro and Small Companies of the state of Paraíba. In methodological terms, this is a bibliographic research, exploratory and descriptive, with a qualitative approach. It uses as sources to carry out the search for theoretical constructs, articles of scientific journals through the journal Portal of Coordination and Improvement of Higher Level Personnel, in the Database of Periodicals in Information Science, dissertations and theses of the Brazilian Digital Library of Theses and Dissertations and in books. In data analysis, it use the technique of content analysis. Theoretical constructs found in the literature refer to Knowledge Management models and processes, highlighting the stages of knowledge preservation and concepts related to archival practices, both aimed at cooperating with the formation and preservation of Organizational Memory, order, a representative picture of the association between the themes addressed to illuminate the empirical insertion of the study in progress.

Keywords: Knowledge Management; Archival Practices; Organizational Memory.

1 INTRODUÇÃO

O conhecimento vem sendo valorizado cada vez mais pelas organizações que consideram este ativo como estratégia para vencer as contingências ambientais, bem como manter uma vantagem competitiva no mercado da atual sociedade. Na Ciência da Informação, estudos voltados para o conhecimento em âmbito organizacional têm contribuições da dimensão epistemológica de Nonaka e Takeuchi (1997) ao categorizar esse fenômeno em tácito e explícito.

O conhecimento tácito se refere ao que está nas mentes das pessoas, é subjetivo e de difícil socialização, enquanto que o explícito é aquele que está registrado, gravado, de fácil transmissão entre os indivíduos e grupos (NONAKA; TAKEUCHI, 1997). O processo que viabiliza a conversão do conhecimento tácito em explícito é realizado pela Gestão do Conhecimento (GC). No entanto, a preocupação em preservar os conhecimentos construídos por essa dinâmica tem levado as organizações a pensarem em formar sistemas, repositórios ou arquivos, construindo a Memória Organizacional (MO).

Associadas a esses procedimentos, apresentamos também as práticas realizadas nos arquivos – práticas arquivísticas – que possuem importante papel na construção e preservação da MO. Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo apresentar uma síntese dos resultados obtidos com o construto teórico da dissertação de mestrado em Ciência da Informação, em curso, que procura analisar os processos de gestão do conhecimento associadas às práticas arquivísticas como caminhos para formação e preservação da

memória organizacional no Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas da Paraíba. (SEBRAE/PB).

A temática apresentada neste trabalho está vinculada a uma das subáreas da Ciência da Informação, Gestão da Informação do Conhecimento, apresentada por Araújo (2014), bem como à linha de pesquisa 'Ética, Gestão e Política de Informação' da área de concentração 'Informação, Conhecimento e Sociedade' do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO E PRÁTICAS ARQUIVÍSTICAS NA TRILHA DA MEMÓRIA ORGANIZACIONAL

A necessidade de estar inovando, vencendo e mantendo uma vantagem competitiva, estimulam as organizações a adotarem os processos que contribuam para a socialização e criação de novos conhecimentos a partir da captura, do acesso, da seleção e do armazenamento das melhores práticas do conhecimento organizacional. Ou seja, efetivando a gestão do conhecimento com prática efetiva em suas atividades.

Os processos de GC possibilitam a externalização do conhecimento tácito em explícito através de práticas originadas pelos modelos que tendem contribuir com a criação e preservação do conhecimento organizacional para os futuros processos decisórios da organização, perpassando pela criação, identificação, aquisição, desenvolvimento, compartilhamento, seleção, retenção/armazenamento/arquivamento, atualização e utilização (STOLLENWERK, 2001; PROBST, RAUB e ROMHARDT, 2002; BERGERON, 2003; CIANCONI, 2003).

Associadas aos processos de GC para contribuir com a formação e preservação da memória de uma organização, podemos mencionar as práticas arquivísticas que são realizadas desde a produção à organização, utilização e conservação dos registros de conhecimento, podendo viabilizar a formação e preservação da memória organizacional.

Dentre as práticas realizadas nos arquivos, destacam-se: criação e produção, diagnóstico, aquisição, identificação, taxonomias, classificação, seleção, avaliação, descrição, arranjo, arquivamento, conservação, preservação e difusão de documentos (RHOADS, 1989; ROUSSEAU E COUTURE, 1998; PAES, 2004; ARQUIVO NACIONAL, 2005; BELLOTTO, 2006; NEGREIROS E DIAS, 2008; SANTOS, 2009).

O conjunto desses procedimentos forma e preserva a MO que em seu plano conceitual é considerada como informação armazenada a partir da história de uma organização, que pode ser recuperada para sustentar decisões presentes. Essa informação é armazenada como consequência de decisões implementadas, por meio de recordações individuais, e através de interpretações compartilhadas (WALSH; UNGSON, 1992, p. 61).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para apresentação da síntese dos resultados obtidos com o construto teórico da pesquisa de mestrado em andamento, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva, com uma abordagem qualitativa. As fontes utilizadas para realizar esta parte deste estudo se deram em artigos de periódicos científicos por meio do portal de periódicos da Coordenação e Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), na Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), nas dissertações e teses da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e em livros.

Corroborando com o procedimento de análise dos dados da pesquisa do mestrado, a utilização da técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2011), possibilita apresentarmos os resultados da primeira e segunda fase (pré-análise e exploração do material) que buscou recuperar, estudar e selecionar na literatura os modelos de GC e as práticas arquivísticas, e associá-las para construção de categorias voltadas ao contexto da MO, contribuindo com a construção de instrumento de coleta de dados, bem como na análise final da dissertação.

Os construtos teóricos recuperados na pesquisa foram organizados em quadros a fim de tornar uma visualização dos principais temas acerca dos processos da GC, das funções de cada prática arquivística baseados em autores clássicos e contemporâneos.

4 RESULTADOS

Apresentamos nesta seção os construtos teóricos analisados na revisão de literatura e que estão contribuindo para o procedimento de coleta e análise dos dados da pesquisa em andamento, com relação aos processos de gestão do conhecimento baseada em Stollenwerk (2001); Probst, Raub e Romhardt (2002) e Bergeron (2003) e Cianconi (2003) e as práticas arquivísticas fundamentadas em Rhoads (1989) Rousseau e Couture (1998); Paes (2004); Arquivo Nacional (2005); Bellotto (2006); Negreiros e Dias (2008) e Santos (2009).

Quadro 1: Processos que compõem a GC para formar e preservar a MO

SELEÇÃO
Seleciona documentos de conhecimento; informações e experiências da organização com vistas à promoção da MO; É necessária a seleção de documentos de sucesso, das histórias que deram certo ao longo das atividades das organizações, das lições aprendidas, dos processos.
ORGANIZAÇÃO
Possibilita a recuperação rápida, fácil e correta do conhecimento que está formalizado em algum documento; Cria categorias para classificar e organizar a informação pela indexação, estabelecer padrões, normas e vocabulário; elabora e mantém taxonomias; organiza e categoriza conteúdos e, valoriza o uso da informação. Emprega tecnologias, como: GED, workflow, <i>data mining</i> e outras.
RETENÇÃO/ARMAZENAGEM/ARQUIVAMENTO
Corresponde ao armazenamento de conhecimentos formalizados e registrados em ambiente físico e tecnológico sob uma forma e um formato para ser preservado ao longo do tempo; Constrói bases de dados contendo melhores práticas, narrativas, guias e documentos diversos; guarda informações registradas em mídias.
ATUALIZAÇÃO
Estabelece mecanismos de atualização e avaliação, para que os conhecimentos criados e armazenados não sejam ultrapassados; evita que aquilo que a organização já sabe seja perdido; avalia o que deve ser preservado e o que deve ser descartado ao longo do tempo; rever os conhecimentos que estão sendo criados no presente, visando sua guarda posterior.

Fonte: Elaborado pelos autores (2018), com base em Stollenwerk (2001); Probst, Raub e Romhardt (2002); Bergeron (2003) e Cianconi (2003).

É possível perceber que os processos da GC são essenciais desde a identificação do conteúdo do conhecimento (seleção) ao procedimento de avaliação (atualização), sendo importantes para a formação e preservação da memória da organização. Se colocadas em práticas, o conhecimento estará preservado e poderá atender aos objetivos fundamentais que a memória possui no âmbito organizacional. Aliada a estes processos, apresentamos as práticas arquivísticas encontradas na literatura, a seguir.

Quadro 2: Principais práticas arquivísticas

PRÁTICA ARQUIVÍSTICA	CONCEITOS/FUNÇÃO
Criação/Produção	Corresponde à elaboração dos documentos em decorrência das atividades de um órgão ou setor; propõe consolidação de atos normativos alterados ou atualizados com certa frequência; sugere criação ou extinção de modelos e formulários; apresenta estudos sobre adequação e o melhor aproveitamento de recursos reprográficos e informáticos.
Diagnóstico	Busca analisar a situação da organização em todos os aspectos relacionados às suas atividades.
Aquisição	Corresponde ao fluxo contínuo de entrada de documentos nos arquivos.
Identificação	Objetiva compreender a tipologia do documento, identificando a determinação de quais atividades e funções se originaram e sua unicidade.
	Relaciona a classificação sistemática e hierárquica de documentos por meio

XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018
22 a 26 de outubro de 2018 – Londrina – PR

Taxonomia	de assuntos, conteúdos, estrutura e funcionalidades, com também de agrupamentos e sistemas.
Classificação	Uni hierarquicamente um conjunto de documentos por meio de classes, conforme o princípio da proveniência e a ordem original; realizado através dos instrumentos de planos de classificação, código de classificação e quadro de arranjo. É também um ato de analisar e identificar o conteúdo, ou pela forma de atribuir o documento, de acordo com as suas informações contidas.
Avaliação	Busca analisar os documentos acumulados nos arquivos, quanto ao seu prazo de guarda nos arquivos correntes, intermediários. Os documentos deste último em especial, podem ser passíveis de eliminação ou recolhidos para o arquivo permanente, devendo respeitar os critérios previamente estabelecidos.
Descrição	Um conjunto de procedimentos que levam em conta os processos formais e de conteúdos de documentos para a elaboração de instrumentos de pesquisa, como: guia, inventário, catálogos, índices, dentre outros.
Arranjo	É uma sequência de operações intelectuais e físicas que visam à organização de documentos de um arquivo ou coleção, utilizando-se diferentes métodos, de acordo com um plano ou um quadro previamente estabelecido.
Arquivamento	É uma ação dada pela autoridade, ao determinar a guarda do documento, cessada a sua tramitação. Envolvem os métodos e processos de conservação e preservação dos arquivos, o planejamento de políticas de acesso aos arquivos, os procedimentos dos serviços de referência, a criação de novos arquivos e a informação sobre eles.
Conservação/Preservação	Medida de proteção e tratamento dos documentos para estender a sua periodicidade em longo prazo e, conseqüentemente do local de sua guarda, visando a impedir sua destruição. Cria e Melhora os sistemas de arquivos e de recuperação de dados, a gestão de registros, análise de sistemas de produção e a manutenção de programas de documentos vitais, o funcionamento de centros de documentação e a automação dos processos.
Difusão/ Atividades de Referência/Disseminação da Informação	É uma política de acesso e uso dos documentos; Cria metodologias para divulgação interna e externa. Busca alcançar os seus usuários por meio e ações culturais, editoriais e educativas. Muitas das vezes são descritas como atividades dos arquivos permanentes, no entanto, as atividades de referência compreendem todos os processos de acesso e uso de documentos.

Fonte: Elaborado pelos autores (2018), com base em Rhoads (1989) Rousseau e Couture (1998); Paes (2004); Arquivo Nacional (2005); Bellotto (2006); Negreiros e Dias (2008) e Santos (2009).

As práticas arquivísticas representadas no Quadro 2 tendem a contribuir com a formação e preservação da memória nas organizações, tendo em vista que o *corpus* documental que compõe esse fenômeno precisa de determinadas ações que viabilizem este processo. Ademais, a GC contribui com a formalização do conhecimento tácito em explícito e a partir do seu registro, que por sua vez, recebe práticas realizadas pelos produtores de documentos e pelos arquivos. Demonstraremos a seguir a associação dos processos de preservação do conhecimento da GC com as práticas realizadas nos arquivos.

Quadro 3: Processos de GC associadas às práticas arquivísticas para formar e preservar a MO

PROCESSOS DE GC		PRÁTICAS ARQUIVÍSTICAS
Seleção		Diagnóstico
		Identificação

		Seleção
Organização	➔	Taxonomias
		Classificação
		Descrição
		Arranjo
Armazenamento	➔	Arquivamento
		Conservação
		Preservação
Atualização	➔	Avaliação

Fonte: Elaborado pelo autor (2018), com base na literatura.

O primeiro processo de GC no Quadro 3, a seleção de conhecimento, se integra ao diagnóstico, identificação e seleção de documentos de conhecimentos importantes para a instituição; o segundo corresponde à organização do conhecimento explícito, ou seja, busca organizar juntamente com as práticas arquivísticas por meio de instrumentos de taxonomias, classificação, descrição, arranjo; no armazenamento, os processos associados às práticas arquivísticas se caracterizam pelo arquivamento, conservação e preservação do conhecimento explícito ou documento que compõem a informação oriunda do conhecimento tácito; e por fim, a atualização agregada à avaliação deve ser contínua, trazendo novos documentos de conhecimentos para compor a memória, avaliando o que deve permanecer e o que deve ser descartado de acordo com as funcionalidades da organização.

As etapas centrais da GC para preservação do conhecimento e os conceitos das práticas arquivísticas abordados, tem por finalidade de iluminar a inserção empírica – o arquivo – de uma organização baseada em conhecimento, tomando o SEBRAE/PB como organização que tem seu lugar de memória, na pesquisa em nível de mestrado.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos que os construtos teóricos apresentados neste trabalho são pertinentes para nos debruçarmos na entrada do campo e na análise da pesquisa em andamento. Nesta perspectiva, os teóricos da GC e práticas arquivísticas contribuem com seus respectivos modelos para o desenvolvimento da formação e preservação da memória organizacional, considerando as duas abordagens trabalhadas conjuntamente.

Por fim, este estudo possibilita diálogos entre as temáticas abordadas sobre GC, práticas arquivísticas e MO, bem como permite aproximações entre as práxis dos campos da

Arquivologia e Ciência da Informação. No tocante ao ambiente de pesquisa, o arquivo do SEBRAE/PB, procura contribuir com a melhoria e qualidade dos serviços, buscando servir de modelo para organizações baseadas em conhecimento.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. Fundamentos da ciência da informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, jan./jun. 2014.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 2005.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4a edição. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BERGERON, B. P. **Essentials of knowledge management**. Chichester: John Wiley & Sons, 2003.

CIANCONI, R. **Gestão do Conhecimento: visões de indivíduos e organizações no Brasil**. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação – UFRJ, Rio de Janeiro, 2003.

NEGREIROS, L. R.; DIAS, E. J. W. A prática arquivística: os métodos da disciplina e os documentos tradicionais e contemporâneos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n.3, p. 2-19, set./dez. 2008.

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

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004. 228 p.

PROBST, G.; RAUB, S.; ROMHARDT, K. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

RHOADS, J. B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del Ramp**. Paris: UNESCO, 1989.

ROUSSEAU, J.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SANTOS, V. B. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: SANTOS, V. B.; INNARELLI, H. C.; SOUSA, R. T. B. (Orgs.) **Arquivística**: temas contemporâneos: classificação, preservação digital e gestão do conhecimento. 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2012. 224 p.

STOLLENWERK, M. F. L. Gestão do Conhecimento: conceitos e modelos. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UNB, 2001. p. 143-163.

WALSH, J.P.; UNGSON, G.R. Organizational memory. **The Academy of Management Review**, v. 16, n. 1, p. 57-91, 1991.