

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO: O TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA DO ARQUIVISTA

Suellen Regis Barbosa (UEPB) suelleen20@hotmail.com¹

Dayana Ribeiro Rodrigues (UEPB) dayanarrodrigues@gmail.com²

Manuela Eugênio Maia manuelamaia@gmail.com³

Resumo

A necessidade de gerir a informação traz um prolongamento e vários questionamentos acerca dos processos que envolvem a Gestão da Informação (GI). Logo, é importante pensar em toda a trajetória que a GI vem percorrendo e como tem se desenvolvido e se consolidado na atualidade. Em todo esse percurso, vários autores tentam compreender o desenrolar desse processo que proporciona uma alavanca para as organizações, pelo fato de ser um diferencial que impulsiona o seu crescimento. Este artigo tem como objetivo analisar os processos de armazenamento e tratamento da informação arquivística no NDIHR (Núcleo de Documentação e Informação Histórico Regional). Como metodologias foram utilizadas uma entrevista com a arquivista do Arquivo Central da UFPB, com a aplicação de questões propostas À luz de Mc Gee e Prusak (1994); foram pesquisados textos acadêmicos que discutem a temática Gestão da Informação e os seus processos, dos autores Tarapanoff (2002) e Wilson(1989). Através dessa pesquisa, teve-se como resultado como é feita a Gestão da Informação no NIDHIR. Portanto, verificou-se que a informação tornou-se uma necessidade crescente para qualquer setor da atividade humana e é-lhe indispensável mesmo que a sua procura não seja ordenada ou sistemática, mas resultante apenas de decisões do acaso ou intuitiva.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Gestão da Informação-processo. Tratamento da informação.

1. Introdução

O termo informação assume hoje em dia lugar de destaque na sociedade. Notadamente, nas empresas, a informação é considerada um recurso valioso; pode-se dizer que a sociedade depende dela em vários aspectos. São vários os sentidos em que podemos utilizar esse termo, assim como são vários os conceitos e concepções a ela referentes.

Segundo o Harrod's Liraran's Glossary of Term Used in Librarianship Documentation and the Book Crafts and Refrence Book (1989), informação é um conjunto de dados organizados de forma compreensível de ser comunicado. Para Zorrinho (1995), informação é um processo que visa ao conhecimento, ou, mais simplesmente, informação é algo que reduz a incerteza, um instrumento de compreensão do mundo e da ação sobre ele. Percebe-se no

¹ Graduanda em Arquivologia pela UEPB.

² Graduanda em Arquivologia pela UEPB.

³ Professora Mestre do curso de Arquivologia pela UEPB.

primeiro conceito, uma concepção limitada no que se refere que a informação tem como objetivo a obtenção de conhecimento, pois foi dada maior ênfase apenas no sentido da palavra, deixando uma lacuna na verdadeira importância entre essas duas vertentes. Portanto, acreditamos na intrínseca relação entre informação e conhecimento.

Assim, nas organizações modernas, seja ela arquivística ou não, é necessário que se pense na melhor forma de gerenciamento das informações por ele obtidas e por ela armazenadas para facilitar na hora da tomada de decisões. É a partir daí que surge a Gestão da Informação (GI), como um recurso a ser utilizado por determinada empresa para que se possa atingir os objetivos pretendidos e ocupar um lugar de destaque no mundo dos negócios.

No que se refere às instituições arquivísticas, podemos dizer que a GI serve para a eficiência na hora da busca da informação pelo usuário.

Logo, o objetivo do presente artigo é verificar as condições de tratamento e armazenamento da informação arquivística proposta por especialistas da área. E para isso, tomamos como objetivo de análise o Núcleo de Documentação e Informação Histórico Regional (NDIHR). Utilizamos como método de pesquisa uma entrevista juntamente com quatro questionamentos referentes ao processo de tratamento e organização da informação arquivística.

Com base no nosso conhecimento obtido até o presente momento e através de visitas feitas em algumas instituições públicas, percebemos algumas dificuldades nos arquivos em relação à facilidade de acesso à informação e ao armazenamento dos acervos documentais. Por isso, resolvemos abordar essa questão, pois a partir da compreensão e análise do Núcleo, é que nós iremos alcançar resultados que possam ser disseminados e reconhecidos por especialistas e a sociedade de um modo geral.

2 A Gestão da Informação

A informação nos dias atuais surge em vários contextos, desde na simples comunicação entre os indivíduos, até nos grandes meios de comunicação em massa. Nesse intermédio, ficam as organizações, e com isso é visto um leque de necessidades em que elas têm que se adequar para poder permanecer dentro de um mercado tão competitivo. Com vistas às crescentes tecnologias do mundo atual, a Gestão da Informação dentro das instituições é

responsável para gerir todos os recursos organizacionais. Nesse sentido, Zorrinho (1995, p.146) afirma que:

Gerir informação é, assim, decidir o que fazer com base em informação e decidir o que fazer sobre informação. É ter a capacidade de selecionar dum repositório de informação disponível aquela que é relevante para uma determinada decisão e, também, construir a estrutura e o design desse repositório.

Sendo assim, pelo fato de a informação ser um fator intrínseco de toda organização, que corrobora para o seu desenvolvimento e especificamente na tomada de decisões, torna-se de fundamental importância para a compreensão da própria estrutura organizacional e do meio em que ela se encontra. Logo, a GI é o elemento crucial da vida das pessoas e das organizações, para que possam caminhar em seus processos decisórios. Mas para isso é importante saber utilizar a informação, e principalmente poder encontrá-la no momento exato.

2.1 A Gestão da Informação e sua contextualização

A idéia da gestão da informação foi iniciada a partir da década de 1980, frente às grandes mudanças que a sociedade sofreu com o processo de revolução tecnológica. A partir desse momento, a GI assume um papel de grande importância dentro das organizações, passando com isso a ser vista como uma das atividades necessárias para o crescimento da organização.

Sendo assim, a GI é responsável pela gerência da informação interna e externa da organização, que enfrenta toda a competitividade do meio e sobrevive devido às decisões tomadas por meio das informações.

A GI é indispensável a qualquer organização, independentemente do fluxo da informação, pois é ela quem irá estudar e analisar a organização para aplicar o melhor sistema de GI para aquela estrutura. Para isso, faz uso de variados recursos que possam ajudá-la no aprimoramento do seu papel, como a tecnologia da informação, sistemas de informação, além de fontes e serviços. Assim, ela se preocupa com a organização e a necessidade de informação devido à sua direta ligação com a tomada de decisões dentro da organização.

Vários autores em várias épocas procuraram conceituar GI, cada um com um olhar diferente, porém percebe-se uma característica comum na maioria delas: a informação tem que se constituir como um recurso para tomada de decisões e eficiência organizacional.

De acordo com Beluzzo (2007), gestão da informação é o conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas utilizados na prática administrativa e colocados em execução pela liderança de um serviço de informação para atingir a missão e os objetivos fixados.

A partir desta definição de Belluzzo, vemos verdadeiramente a necessidade da GI em uma instituição, pois é ela a detentora do conhecimento da teoria e ao mesmo tempo da prática, fazendo todo o processo de gerência informacional de maneira adequada.

Segundo Wilson (1989 *apud* BRAGA, 2008) a GI é entendida como a gestão eficaz de todos os recursos de informação relevantes para a organização, tanto os recursos gerados internamente como os produzidos externamente e fazendo apelo, sempre que necessário, à tecnologia da informação.

Ambos os autores focalizam a questão dos recursos utilizados pela GI, diferenciando na finalidade que ela apresenta para a organização, pois de um lado vemos que ela é importante para alcançar o objetivo da instituição, e por outro vemos a necessidade da tecnologia da informação para contribuir com a eficácia do cumprimento das tarefas que a instituição tem para realizar.

Quando mencionamos a importância da GI para toda a área da Ciência da Informação, temos que tratar também dos profissionais que atuam nessa área, que por sua vez está intrinsecamente ligado à GI.

Segundo Tarapanoff *et al* (2002), o papel do profissional Gestor da Informação é o de ser:

- Visionário, estrategista e esclarecedor;
- Ter a visão geral da organização e de suas necessidades;
- Ser facilitador da captação e uso produtivo dos recursos de informação e de conhecimento necessários às atividades organizacionais, tendo em vista o seu posicionamento estratégico.

Assim, é compreendido com essa idéia uma grande responsabilidade e os amplos desafios a serem desenvolvidos pelos profissionais da informação, que devem estar ligados diretamente na organização em que atua.

2.2 Os processos de Gestão da Informação

Conforme os autores apresentados, para que uma organização obtenha êxito e destaque em seu meio, é necessário que ela saiba como proceder com os seus recursos informacionais, seja ele vindo de fonte interna ou externa.

Com relação às instituições arquivísticas, McGee e Prusak, (1994 *apud* MORAES, 2006, p.125) afirmam que:

A classificação e o armazenamento, bem como o tratamento e a apresentação da informação são tarefas que ocorrem a partir da coleta e, freqüentemente, acontecem simultaneamente. A classificação e o armazenamento pressupõem o modo como os usuários poderão acessar as informações necessárias e selecionar o melhor lugar para fazer seu armazenamento.

Os mesmos autores referenciados acima definiram em forma de etapas os seguintes aspectos referentes aos processos de Gestão da Informação:

ETAPA 1 - Determinação das necessidades de informação – envolve compreender as fontes e os tipos de informações necessárias para um bom desempenho do negócio, bem como suas características, fluxos e necessidades.

ETAPA 2 - Obtenção e aquisição de informação – são as atividades relacionadas à coleta de dados.

ETAPA 3 - Processamento da informação- compreende as atividades de classificação e armazenamento da informações obtidas.

ETAPA 4 - Desenvolvimento de produtos e serviços de informação – diz respeito ao o que será criado em benefício do usuário.

ETAPA 5 - Distribuição e apresentação de informação- envolve escolher, entre diversas metodologias, qual pode ser mais adequada para se apresentar a informação, disponibilizando-a para os usuários por diferentes formas, fontes e estilos.

ETAPA 6 - Utilização da informação – fase em que se faz o uso da informação pelas pessoas as empresa, que as incorporarão às etapas de elaboração, execução e avaliação da estratégia empresarial, auxiliando, assim, o processo de gestão estratégica.

Nesse sentido, tomamos como base a idéia proposta por Mc Gee e Prusak (1994), na qual através de uma figura, foram identificados novamente os processos de Gestão da

Informação, juntamente com suas categorias de análise, descritas como sendo as questões essenciais. Portanto segue tal figura para uma melhor compreensão dessa questão:

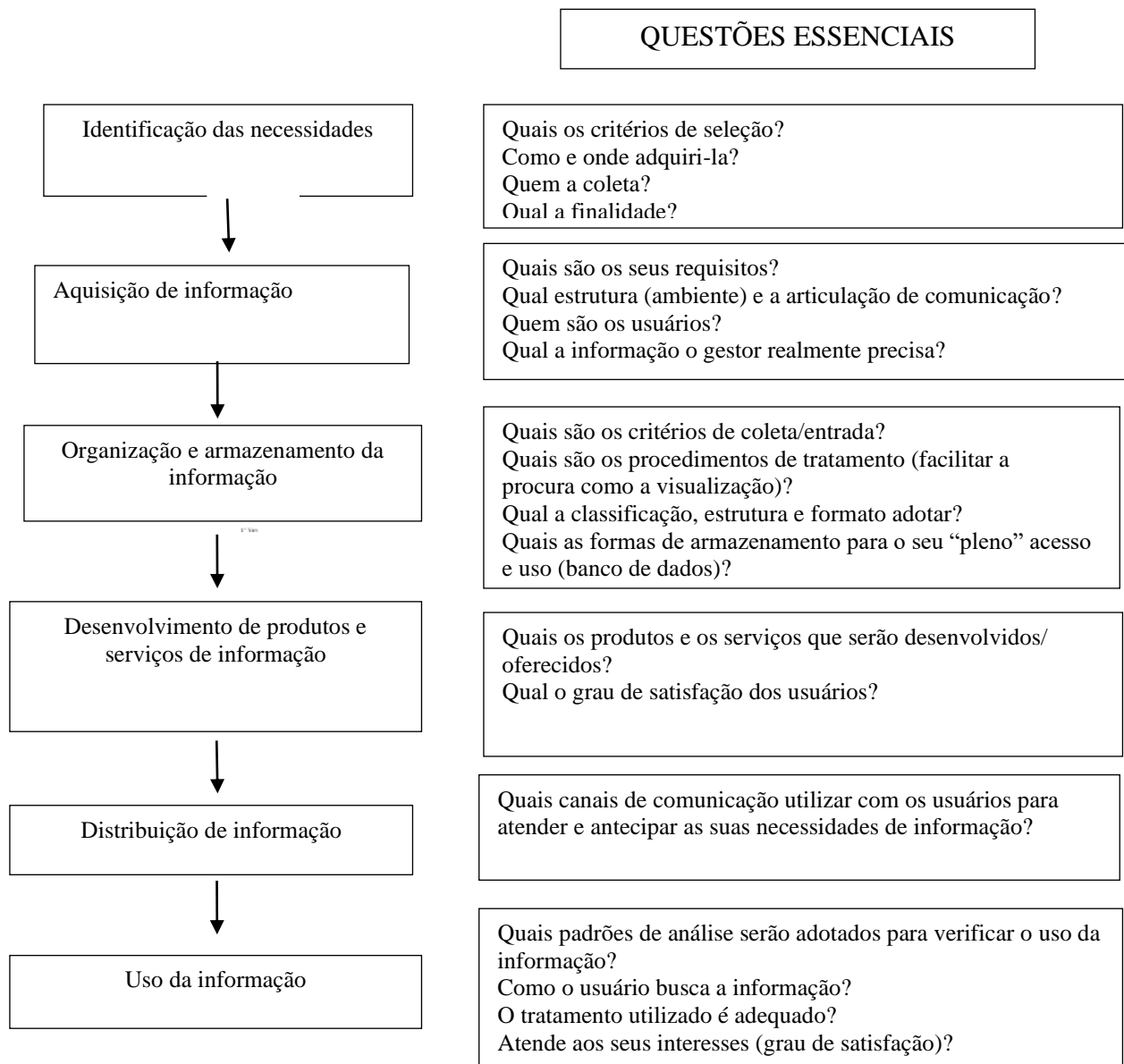


Figura 1: Os processos de Gestão da Informação e suas questões essenciais

FONTE: MAIA, 2009. Apostila da disciplina de Representação da Informação

3 Metodologia

O modelo de pesquisa realizado no nosso objeto de estudo foi de caráter qualitativo.

Soares (2003 p.19), afirma que:

Ao contrário da abordagem quantitativa, a abordagem qualitativa não emprega procedimentos estatísticos como centro do processo de análise de um problema. Por meio desse tipo de abordagem, o pesquisador interpreta os fatos, procurando solução para o problema proposto.

Em relação às arquivistas do NDIHR, o seu universo é representado por duas funcionárias. Como se trata de uma metodologia baseada em uma entrevista, optamos fazê-la apenas com uma servidora do Núcleo, utilizando para isso o questionário proposto na figura 1. A arquivista entrevistada é Licenciada em História pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e é especialista em arquivo e atualmente cursa mestrado em Ciência da Informação na mesma universidade. Além disso, é professora do departamento de Ciência da Informação, chefe do Arquivo Geral da UEPB e faz parte da Comissão de Avaliação e Seleção de Documentos Permanentes da universidade.

Utilizamos com procedimento de pesquisa, quatro categorias de análise propostas anteriormente, sendo elas:

Critérios de coleta/entrada;

- Procedimentos de tratamento, com vistas a facilitar a procura;
- Classificação e estrutura adotada;
- Formas de armazenamento para o acesso.

Logo, na próxima seção será feita uma análise dos dados coletados, baseando-se na terceira etapa da figura 1.

3.1 O tratamento da informação arquivística

Como já foi mencionado, utilizaremos como objeto de análise o NDIHR, que é uma instituição arquivística pública, faz parte da UEPB e foi criada na década de 70. Seu espaço físico é pequeno, porém compatível com a sua massa documental, pois o núcleo possui especificidades em relação aos outros arquivos da UEPB. Nele são abrigados documentos de caráter permanente

produzidos e recebidos pelo núcleo. Além disso, há a documentação que diz respeito aos programas permanentes, entre eles, pesquisa, extensão e memórias e os documentos de valor administrativo para o núcleo. Ainda há a documentação pessoal, daqueles que tiveram vínculo direto com a UFPB, e também os de caráter histórico e cultural.

Segundo a funcionária entrevistada, a documentação mais procurada são os documentos avulsos, prioritariamente sobre a Paraíba, Pernambuco e Rio de Janeiro referente ao Período Colonial. Esses documentos podem ser gravados em CD e levado pelo usuário, assim como os documentos do Projeto Resgate, desenvolvido pelo Ministério de Cultura, isso pelo fato da documentação ser pública.

Voltando ao objetivo principal desse artigo, iremos adiante especificar o tratamento da informação, usando para isso as questões que foram propostas e aplicadas no NDIHR.

Primeiramente questionamos quais são os critérios de coleta e entrada de dados. Em relação às atividades desenvolvidas pelo próprio Núcleo, como a dos projetos, ficou entendido que basicamente tudo que é produzido e recebido pela instituição é armazenado nela. Em relação aos documentos pessoais, foi explicado que há nítidos critérios a serem analisados, tais como importância da documentação para o NDIHR, em consonância aos seus objetivos estabelecidos e os valores históricos e culturais desses documentos. E ainda no que diz respeito aos documentos administrativos, esses também são armazenados passando por avaliação e seleção através da tabela de temporalidade, e posteriormente são guardados permanentemente ou eliminados, de acordo com todos os procedimentos legais.

Sobre a questão dos procedimentos de tratamento, com vistas a facilitar a procura, constatamos que lá existe catálogo e inventário para agilizar a recuperação da informação. Porém a arquivista nos informou que ainda há um guia. De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), guia é um instrumento de pesquisa que oferece informações gerais sobre fundos e coleções existentes em um ou mais arquivos. Por isso, um guia é um instrumento importante e que deve ser o primeiro a ser elaborado por um arquivo permanente. Então, nesse aspecto acreditamos que ainda pode ser melhorado, apesar de a própria arquivista ter a consciência da relevância de um guia em um arquivo.

Em relação à classificação e estrutura adotada pelo arquivo, fica claro que é adotado o método por assunto e que reflete as linhas temáticas de pesquisa desenvolvidas pelo Núcleo.

Logo, esse formato adotado parece ser eficaz ao Núcleo, pois essa escolha foi feita de acordo com a sua própria especificidade, que já foi anteriormente mencionada.

Quanto às condições de armazenamento para o acesso e o uso de banco de dados, constatou-se uma carência. A funcionária nos deixou claro que ainda não há uso de banco de dados. Referentes ao armazenamento vêm que os documentos se encontram em condições não ideais, pois o clima é oscilatório e não existem aparelhos desumificadores de ar. Em contrapartida foi visto que os documentos são bem acondicionados em capilhas, caixas de poliondas e em pastas suspensas. A arquivista nos mostrou uma das caixas, especificando cada etapa para o acesso à informação, que são o número da pasta, o número da gaveta, do arquivo e da capilha.

É notório que independente da falta de banco de dados, o NDIHR tem uma estrutura que concede aos usuários a realização da pesquisa que deseja. Além de tudo isso, os usuários são muito bem recebidos e tem acesso direto à documentação e se tem todas as informações desejadas acerca da instituição e de cada projeto do órgão. E com relação ao armazenamento, as condições de temperatura deveriam ser vistas pelas autoridades, pois esses documentos são de valores importantes para a história da instituição e do estado.

4 Considerações finais

É perceptível o quanto o termo informação, com seus vários conceitos, fomenta todo um gerenciamento de processos, onde a GI dá todo um embasamento para que os dados sejam geridos de forma organizada. Esse gerenciamento deve ser pensado no fluxo documental que é peculiar a cada organização. Com isso, ao analisar os processos de Gestão da Informação, sentimos a necessidade de conhecer como eles ao aplicados no arquivo, entendendo assim que cada organização tem suas necessidades particulares.

Assim, nos dirigimos para uma explanação acerca da GI nas organizações, buscando corroborar para um prolongamento acerca dessas questões que são antigas e ao mesmo tempo atuais e que tem um vasto caminho a percorrer, para poder ser compreendida como uma necessidade para as instituições e não como algo inacessível. A GI compreende todo um âmbito de aprendizagem que oferece às organizações maiores e melhores possibilidades de crescimento.

Seguindo essa lógica, visitamos o NDIHR para poder dar credibilidade a toda essa pesquisa. Logo, tornou-se perceptível como a utilização de cada processo acerca da organização e

tratamento da informação faz a diferença em um arquivo, que é construído e conservado no sentido de conceder um acesso pleno, onde o usuário é peça fundamental para que os dados estejam disponíveis para as suas necessidades diárias.

É claramente entendido que o gestor juntamente com os seus funcionários sinta a necessidade de buscar o aprimoramento, e para isso é fundamental que eles se interessem acerca desses processos e se disponham a realizá-los. Tudo isso pelo fato que a Gestão da Informação traz consigo um arsenal de etapas que devem ser seguidas para uma ampliação organizacional e para estabelecer dentro da área da Gestão do Conhecimento uma visão de estratégia de otimização do fluxo documental.

Referências

BELUZZO, Regina Célia Baptista. *Unidades de informação sob a ótica da gestão* protocolos de certificação para o acesso universal. Disponível em: <http://mpf.gov.br/noticias/palestra/cbbd/T1_A2.pdf> Acesso em: 01 dez. 2009.

BRAGA, Ascensão. *Gestão da Informação*. Disponível em: < http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm > Acesso em: 18 de jul. 2008.

BRASIL. Arquivo Nacional. *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

ESCRIVÃO FILHO, Edmundo; MORAES, Giseli Diniz de Almeida. A Gestão da Informação diante das especificidades das pequenas empresas. *Revista Ciência da Informação*, Brasília, v.35, n.3, set./dez. 2006.

HARROD'S LIBRARIAN'S *Glossary of Terms Used in Librarianship Documentacion and the Book Crafts and a Reference Book*. 6th edition. Aldershot: Gower, 1989.

Mc GEE, J.V.; PRUSAK, L. *Gerenciamento estratégico da informação*. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MAIA, Manuela Eugênio. *Representação da Informação: Sistema de Representação da Informação (SRI)*. 2009.

PROJUÁN DANTE; G. *Gestioón de informació em las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago: CECAPI, 1998.

SOARES, Edvaldo. *Metodologia Científica: lógica, epistemologia e normas*. São Paulo: Atlas, 2003.

TARAPANOFF, Kira *et al.* Funções Sociais e Oportunidades para Profissionais da Informação. *Revista Ciência da Informação*, Brasília, v.3, n.5, out./ 2002.

WILSON, T.D. (1989). Towards an information management curriculum. *Journal of information science*. v.15, n. 415.

ZORRINHO, C. *Gestão da Informação: Condição para vencer*. Iapmei, p.15. 1995.