

The background features several abstract blue line drawings. At the top, there are three separate curved lines, each with two solid blue dots. Below these, a larger, more complex line drawing curves across the middle of the page. In the lower-left quadrant, there are two circular motifs: one with a solid blue center and a dashed blue outer ring, and another similar one below it. The text is placed within these graphic elements.

**A pesquisa e o ensino em  
Arquivologia:**

**Perspectivas  
na era digital**

**Organizadores:**

Thiago Henrique Bragato Barros

Roberto Lopes dos Santos Jr

Gilberto Gomes Cândido

**THIAGO HENRIQUE BRAGATO BARROS**  
**ROBERTO LOPES DOS SANTOS JUNIOR**  
**GILBERTO GOMES CÂNDIDO**  
**Organizadores**

**A PESQUISA E O ENSINO EM ARQUIVOLOGIA: PERSPECTIVAS NA ERA  
DIGITAL**



**BELÉM, PA**  
**2019**

© 2019 A reprodução desse livro na íntegra ou em parte é permitida, desde que citados os créditos. Proibida a venda.

### **Comissão Organizadora**

Thiago Henrique Bragato Barros (Presidente)  
Robero Lopes dos Santos Jr  
Gilberto Gomes Cândido

### **Presidente da Comissão Científica**

Roberto Lopes dos Santos JR (UFPA)

### **Conselho Editorial/Comissão Científica**

Alzira Sá (UFBA)	Paulo Roberto Elian dos Santos (FioCruz)
Ana Maria Camargo (USP)	Priscila Gomes (UNIRIO)
André Malverdes (UFES)	Renato de Mattos (UFF)
Angelica Marques (UNB)	Renato Tarciso Barbosa de Sousa (UNB)
Anna Carla de Almeida Mariz (UNIRIO)	Telma Campanha Carvalho (UNESP)
Clarissa Moreira dos Santos Schimidt (UFF)	Thiago Henrique Bragato Barros (UFRGS)
Eliete Correia dos Santos (UEPB)	Welder Silva (UFMG)
Fernando de Assis Rodrigues (UFPA)	
Ivana Parrela (UFMG)	
Josemar Mello (UEPB)	
Luciana Heymann (FGV)	
Marcia Pazin (UNESP)	
Margarete Farias de Moares (UFES)	
Maria Teresa Navarro de Britto Matos (UFBA)	
Mariana Lousada (UNIRIO)	
Moises Rockembach (UFRGS)	
Natalia Tognoli (UFF)	

**Coordenação Editorial:** Thiago Henrique Bragato Barros, Glenda da Rocha Monteiro, Leticia Lima Sousa.

**Capa:** Máira Fernandes Alencar

**Revisão textual:** os autores

---

A pesquisa e o ensino da Arquivologia: perspectivas na era digital  
/ [Organizado por] Thiago Henrique Bragato Barros, Roberto Lopes dos Santos Junior, Gilberto Gomes Cândido. – Belém: Ed. da UFPA, 2019.  
324: il.

Livro eletrônico.  
978-85-61214-37-1 ISBN

Conteúdo: **Eixo 1:** A pesquisa na Arquivologia no século vinte e um - **Eixo 2:** Tendências da preservação eletrônica e digital - **Eixo 3:** Gestão de documentos arquivísticos analógicos e digitais no âmbito público e privado – **Eixo 4:** Memória, Patrimônio e Usuários na Arquivologia contemporânea – **Eixo 5:** Questões contemporâneas de ensino na arquivologia brasileira.

1. Arquivologia 2. Documentos arquivísticos 3. Ensino de arquivologia I. Barros, Thiago Henrique Bragato, *org.* II. Santos Junior, Roberto Lopes, *org.* III. Cândido, Gilberto Gomes, *org.*

---

CDD – 020

Bibliotecária Leticia Lima de Sousa – CRB2-1549

## PREFÁCIO

A Reunião Brasileira de Ensino e Pesquisa em Arquivologia (REPARQ), trata-se acima de tudo de um espaço de articulação científica, pedagógica e política da Arquivologia. Um espaço construído e conquistado por essa comunidade que, apresenta em sua sexta edição indícios de sua consolidação. Assim, desde seu primeiro encontro tem procurado, discutir, evidenciar e trabalhar os principais aspectos da pesquisa e do ensino em Arquivologia, mantendo em mais uma edição essa prática.

Nesse cenário, tem-se a realização do VI Reunião Brasileira de Ensino e Pesquisa em Arquivologia na Universidade Federal do Pará, sob o tema “A pesquisa e o ensino em arquivologia: perspectivas na era digital” ocorrida em setembro de 2019, na cidade do Belém-PA, sendo o primeiro encontro de cunho acadêmico-científico realizado na região Norte do país na área de Arquivologia, o que representa um marco para área.

O tema concatenado pelos organizadores visou discutir perspectivas recentes da área digital no contexto do ensino e pesquisa, consolidando a Arquivologia em uma realidade focada em novos paradigmas informacionais e tecnológicos evidenciados em conceitos como “arquivística pós-custodial” e “Arquivística pós-moderna”, expandindo as visões gerenciais e históricas vigentes no campo desde a segunda metade do século vinte. Seja no âmbito teórico, profissional, mas, principalmente, no ensino e pesquisa, a Arquivologia busca novas metodologias, interpretações e abordagens que permitam sua constante renovação e adaptação a esse cenário complexo que, de forma incessante, desafia a área no atual cenário.

Ao longo dos trabalhos aqui publicados, é possível perceber, mais do que nunca, a presença das discussões no âmbito da pesquisa e do ensino, sinalizando a consolidação do motivo pela qual a REPARQ foi criada.

Agradecemos também aos apoios da CAPES, UFPA e Fadesp para a realização do evento.

Ao longo da leitura dos trabalhos convidamos todos a discussão, reflexão e aprimoramento das mais variadas questões em nosso campo de conhecimento.

**Thiago Henrique Bragato Barros**

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Universidade Federal do Pará

Novembro/2019

## SUMÁRIO

---

### *A pesquisa na Arquivologia no século vinte e um*

Análise de domínio: um estudo nos anais da Reunião de Ensino e Pesquisa em Arquivologia (REPARQ).....	9- 19
A identificação de funções e tipos documentais na Classificação de documentos de arquivo: o caso do Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas/FIOCRUZ .....	20- 29
Classificação, descrição e indexação em arquivos: diferenças e aproximações possíveis .....	30- 40
Informação, documentos, arquivos e repositórios: mecanismos de difusão de conhecimentos para as inovações gerenciais nos sistemas de saúde .....	41- 48
Os arquivos pessoais na comunicação científica brasileira: um mapeamento dos encontros científicos nas áreas de Arquivologia e Ciência da Informação .....	49- 57
Inusitado, mas possível: estudo diplomático de recortes de jornal .....	58- 68
Competência em Informação e Arquivologia: Relato de pesquisa .....	69- 79
A Gestão do Conhecimento e a Informação Arquivística: possíveis interseções .....	80- 90
A nova morfologia da Arquivologia no século XXI: o microscópio da justiça social dos arquivos, responsabilidade e democracia .....	91- 96

---

### *Tendências da preservação eletrônica e digital*

Diplomática Digital: uma nova abordagem? .....	98- 107
Identificando ligações entre o Records in Context e o Records Continuum: análise da multidimensionalidade comum aos modelos .....	108- 116

---

### *Gestão de documentos arquivísticos analógicos e digitais no âmbito público e privado*

Recomendações para a implantação do sistema de arquivos da Universidade Federal do Rio de Janeiro .....	118- 127
Contribuições arquivísticas para a segurança do paciente .....	128- 135
Proteção aos documentos analógicos e digitais: a legislação e o caso do INSS .....	136- 146
A linguagem do indizível: contribuições para organização de acervos de dança .....	147- 156
Dimensões contextuais e requisitos que indicam a possibilidade de registro de informações pessoais nos documentos arquivísticos .....	157-172
Análise do Cenário Institucional e Arquivístico do Arquivo Público de Macaé: novas discussões para antigos problemas .....	173- 183

Instrumentos de classificação propostos pelo Conarq e pelo Senado Federal: uma análise comparativa a partir da produção documental .....	<b>184- 194</b>
--	-----------------

---

***Memória, Patrimônio e Usuários na Arquivologia contemporânea***

O ensino das disciplinas das áreas de Cultura, Memória e Patrimônio Cultural na Arquivologia: Um balanço de dez anos de experiência .....	<b>196- 203</b>
Arquivo e Educação: Diálogos e Possibilidades .....	<b>204- 212</b>
Presença de disciplinas sobre usuários nos cursos de Arquivologia brasileiros .....	<b>213- 220</b>

---

***Questões contemporâneas de ensino na arquivologia brasileira***

A Trajetória Histórico-Curricular do Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal Fluminense (UFF) .....	<b>222- 232</b>
A formação do profissional Arquivista e o ensino do tratamento de documentos fotográficos em arquivos .....	<b>233- 242</b>
A Educação à Distância e o Ensino na Arquivologia: Possibilidades e desafios na graduação ...	<b>243- 250</b>
Programa de Pós-graduação em Gestão de Documentos e Arquivos: uma análise a partir da visão dos egressos .....	<b>251- 260</b>
O Ensino em Arquivologia na perspectiva da era digital: O caso do curso de Arquivologia da UFES .....	<b>261- 269</b>
Ensino, Pesquisa e Extensão na Graduação em Arquivologia: relato de experiência de projeto integrado .....	<b>270- 278</b>
(Re)pensar o currículo: a experiência de revisão curricular do curso de Arquivologia da UFMG..	<b>279- 288</b>
Perfil acadêmico dos integrantes do grupo de Ensino e Pesquisa em Arquivologia (EPARQ) A Competência em Informação na Arquivologia: reflexões sob o enfoque da pesquisa.....	<b>289- 303</b>
A Competência em Informação na Arquivologia: reflexões sob o enfoque da pesquisa .....	<b>304- 314</b>
Ensinando Paleografia no Século XXI: um relato de experiência .....	<b>315- 325</b>

---

# **A pesquisa na Arquivologia no século vinte e um**

*Archival Research in the 21st Century*

---

# A Gestão do Conhecimento e a Informação Arquivística: possíveis interseções.

*The Management of Knowledge and Archival Information: possible interests.*

**Renata Lira Furtado (1), José Livaldo Santos dos Santos (2)**

Universidade Federal do Pará (UFPA) Faculdade de Arquivologia (FAARQ), Campus Guamá, Belém/PA,

(1) renatalira@ufpa.br (2) livaldosantossantos2019@gmail.com

## Resumo

Apresenta um estudo panorâmico sobre aspectos da Gestão do Conhecimento e da Informação Arquivística, apontando as nuances, origens e pontos constituintes e, principalmente, as interseções existentes entre as temáticas no contexto das organizações contemporâneas. A metodologia utilizada pautou-se na pesquisa exploratória e o procedimento de coleta de dados, na pesquisa bibliográfica, essencialmente nas áreas de Ciência da Informação, Arquivologia e Administração. Os resultados alcançados demonstram a existência de uma estreita relação entre a Gestão do Conhecimento e a Informação Arquivística, considerando este segundo elemento, fator indispensável para a produção de novos conhecimentos. Evidencia-se também a aproximação das temáticas em torno de ações sobre os ativos intelectuais, a fim de extrair conhecimento individual e compartilhá-lo em benefício de uma organização ou sociedade, transformação que depende de diversos fatores como ambientes, pessoas e tecnologias de informação que se entrelaçam para produzir inovações e um diferencial competitivo. Assim, estabelecer caminhos para uma boa Gestão do Conhecimento perpassa pela política de Gestão Informacional, de onde é possível extrair e canalizar a Informação Arquivística presente no contexto do exercício das funções e objetivos das entidades.

**Palavras-chave:** Gestão do Conhecimento; Conversão do conhecimento; Informação Arquivística; Gestão da Informação.

## Abstract

It presents a panoramic study on aspects of Knowledge Management and Archival Information, pointing out the nuances, origins and constituent points and, mainly, the existing intersections between the themes in the context of contemporary organizations. The methodology used was based on the exploratory research and the procedure of data collection, in bibliographical research, essentially in the areas of Information Science, Archival Science and Administration. The results obtained demonstrate the existence of a close relationship between Knowledge Management and Archival Information, considering this second element, an indispensable factor to produce new knowledge. There is also evidence of the thematic approach around actions on intellectual assets, in order to extract individual knowledge and share it for the benefit of an organization or society, a transformation that depends on several factors such as environments, people and technologies of information that are intertwined to produce innovations and a competitive difference. Thus, establishing avenues for good Knowledge Management is guided by the Information Management policy, from which it is possible to extract and channel Archival Information present in the context of the exercise of the functions and objectives of the entities.

**Keywords:** Knowledge Management; Conversion of knowledge; Archival Information; Information management.

## 1 Introdução

Uma breve análise da conjuntura atual, permitirá perceber a complexidade das mudanças nos ambientes de negócios. A nova economia está desencadeando novas formas de estratégias competitivas e nesse contexto a informação e o conhecimento despontam como fatores determinantes tanto para organizações como para as nações de modo geral. Na busca de resultados, as empresas públicas e privadas, nacionais e internacionais procuram gerenciar o intelecto humano afim de “transformar *output* intelectual em um serviço ou um grupo de serviços embutidos em um produto” (FRANCINI, 2002, p.5).

A Gestão do Conhecimento (GC) tem surpreendido aqueles que, no passado, acreditavam se tratar de mais um modismo gerencial de época e, cada vez mais ocupa

as pautas dos debates contemporâneos a respeito do aumento da produtividade e inovação nas organizações.

Nesse cenário, a Informação Arquivística (AI), aliada à Gestão Documental (GD) e da informação (GI) pode representar um insumo de alto valor para que as organizações contemporâneas alcancem seus objetivos.

Averiguar as nuances, origens e pontos constituintes de uma expressão aparentemente conhecida no ambiente organizacional como é a Gestão do Conhecimento e pô-la frente a frente a uma temática incipiente que ainda busca caminhos para se consolidar no universo científico como é caso da Informação Arquivística parece oportuno, visto que são raras as pesquisas especializadas sobre a convergência destes temas.

Assim, diante do contexto apresentado, o presente artigo propõe identificar pontos de interseção entre a Gestão

do Conhecimento e a Informação Arquivística no contexto das organizações contemporâneas. Para alcançar esse objetivo buscou-se sistematizar teoricamente ambas as temáticas, a fim de analisar e apresentar possíveis pontos de interseção entre eles e apresentar os benefícios dessa relação para as organizações contemporâneas.

Contudo destaca-se que a Gestão Documental, ainda que desempenhe um papel essencial no contexto da pesquisa desenvolvida, não se configura como um elemento presente nesta discussão, considerando principalmente o teor da sua especificidade nas relações estabelecidas com a Gestão do Conhecimento e a Informação Arquivística suficientes para o desenvolvimento de outra pesquisa tão abrangente como esta ora apresentada.

Trata-se de uma pesquisa exploratória, considerando a possibilidade de “conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para condução da pesquisa” (RAUPP; BEUREN, 2006, p.80). Quanto à abordagem do problema, os dados foram analisados qualitativamente, o que permitiu focar mais no processo e em seu significado. Quanto ao procedimento adotado para a coleta de dados, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, que constitui o marco inicial para qualquer pesquisa científica e segundo Cervo e Bervian (2002), utiliza as contribuições culturais e científicas do passado sobre um objeto estudado.

## 2 Gestão do Conhecimento (GC): a propósito de sua compreensão

O termo Gestão do Conhecimento (GC) provém do inglês *Knowledge Management* que, dentre outras concepções, remete a um

[...] processo de gestão que se inicia com a identificação dos objetivos estratégicos da organização, passando pelas práticas para identificar, desenvolver, capturar e disseminar conhecimento útil (ARIES; KEMPNER-MOREIRA; SÁ FREIRE, 2017, p.231).

As suas definições são as mais variadas possíveis e depende muito do campo de atuação ao qual o termo está inserido. Entretanto, embora aparentemente distintos os conceitos gravitam em torno de pontos em comum, remetem a uma série de ações sobre os ativos intelectuais, a fim de extrair conhecimento individual e compartilhá-lo em benefício de uma organização ou sociedade.

A expressão é conhecida na Administração Empresarial, trata de uma área de atuação transversal que permeia diversas disciplinas como Teoria das Organizações, Sistema de Informação, Gestão da Tecnologia, bem como setores mais tradicionais como Economia (CHOO, 2003), Ciência da Informação (VALENTIM,

2008), Sociologia (SIQUEIRA, 2008), Marketing (GONÇALVES FILHO, 2001), Psicologia (SANTOS, 2012), Arquivologia (BELLOTTO, 1998), dentre outros.

Não é consenso no meio acadêmico quando e por quem o termo Gestão do Conhecimento foi usado pela primeira vez. Alvares, Baptista e Araújo Júnior (2010) atribuem o conceito a Nicolas Henry que, em 1974, publicou o artigo “*Knowledge management: a new concern for public administration*”, formulando a primeira definição de GC, dirigida à construção de políticas públicas para a produção, disseminação, acessibilidade e uso de informação. Para Regensteiner (2013) a expressão passou a ser propagada a partir da publicação do livro “*Criação de Conhecimento na Empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*” de Nonaka e Takeuchi em 1997. Já a Sociedade Brasileira em Gestão do Conhecimento aponta Karl Wiig, como o pioneiro neste campo de estudo.

O fato é que, independentemente de quem fora o precursor da discussão sobre a temática, ela não deixou de fazer parte do rol das pesquisas científicas desde seu surgimento. Barbosa (2008) ao questionar se esta expressão não passara de um modismo gerencial como tantas outras antes dela, citou em seu trabalho a experiência de Ponzi e Koenig (2002) que usaram o banco de dados do *Science Citation Index*, *Social Science Citation Index* e *ABI Inform*, para contabilizar as vezes que o termo fora publicado em periódicos científicos, seja como título, sumário ou palavra-chave. No resultado percebeu-se o crescimento exponencial de produções a respeito do assunto nos anos de 1996 a 2001.

É importante, no entanto, observar o contexto do surgimento da GC, visto que trata-se de um período permeado por projetos de racionalização como *Downsizing* [1], Reengenharia [2] e Programas de Qualidade Total [3], estratégias de gestão de negócios que buscavam aumentar a competitividade entre as empresas por meio de redução intensa de custos, o que implicava muita das vezes no processo de demissão em massa.

Nesse cenário, Paixão (2004) destaca que a necessidade de gerenciar conhecimentos foi impulsionada por conta de duas situações peculiares, uma delas se deve ao fato do crescente desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que possibilitou, dentre outras coisas, a gestão à distância. A outra, pela série de demissões provocados pelas estratégias de gestão supracitadas, que levavam a desligamentos indesejados de muitos talentos dentro das organizações. A GC surge em contracorrente das técnicas existentes, possibilitando a criação de vantagem competitiva sustentável a partir da valorização dos conhecimentos dos próprios colaboradores.

Outro fator relevante que influenciou o surgimento da Gestão do Conhecimento foi o fato das corporações industriais japonesas terem conquistado expressivas fatias de mercado a expensas de seus concorrentes dos EUA e de outras partes do mundo (REGENSTEINER, 2013). Para o autor, as vantagens competitivas das empresas orientais sobre as demais estavam justamente em sua capacidade de gerenciar conhecimento. Nonaka e Takeuchi (2008) sustentam essa afirmação ao perceberem que a visão organizacional das empresas ocidentais se pautava em considerar a organização como uma máquina para o processamento de informações, passando a considerar como útil somente o conhecimento codificado, formal e sistêmico. Os autores chamavam a atenção para existência de:

[...] outra forma de pensar o conhecimento e seu papel nas organizações empresariais. Costuma ser encontrada nos concorrentes japoneses mais bem-sucedidos, como Honda, Canon, Matsushita, NEC, Sharp e Kao. Essas empresas tornaram-se famosas por sua capacidade de responder rapidamente aos clientes, criar novos mercados, desenvolver agilmente novos produtos e dominar as tecnologias emergentes. O segredo de sucesso é uma abordagem exclusiva da gestão da criação de novos conhecimentos” (NONAKA; TAKEUCHI, 2008, p.40).

Como se pode verificar, saber como administrar o conhecimento e usá-lo como um diferencial competitivo está no cerne das empresas criadoras e inovadoras do nosso tempo. Os autores ainda chamam a atenção para fato de muito se falar em capital intelectual e outros termos ligados a Gestão do Conhecimento, mas poucos se consegue captar a verdadeira essência de seu objeto: o conhecimento e, por não o compreenderem bem, não conseguem explorá-lo adequadamente.

De certo, existem várias definições acerca do termo conhecimento, algumas amplas que o consideram como uma faculdade que nos permite pensar e entender o que ocorre em nosso redor (FERREIRA, 2010) e outras mais específicas o restringindo ao simples capital humano (FRANCINI, 2002). Considerando o alinhamento desta proposta optou-se pela definição estabelecida por Davenport e Pruzak que conceituam conhecimento como sendo:

[...] uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, práticas e normas organizacionais. (DAVENPORT; PRUZAK, 2003, p.6).

Em linhas gerais, alguns aspectos sobre o conhecimento merecem destaque: primeiramente é importante reconhecer que a percepção do conhecimento não é algo simples, mas resultado do processamento de vários elementos complexos e altamente subjetivos. Assim, para que a informação se transforme em conhecimento

é condição primordial a intervenção do ser humano. Em segundo lugar é observar que, ao promover novas experiências, o conhecimento se torna um poderoso agente transformador capaz de alterar o comportamento das pessoas e, em última instância, atentar para sua fluidez, ou seja, apesar da possibilidade de materializar o conhecimento em documentos e/ou repositórios, sua natureza não é estática, ela é dinâmica e fluida.

Segundo os estudos de Nonaka e Takeuchi (2008) o conhecimento humano pode ser dividido em dois tipos intrinsecamente relacionados: conhecimento tácito e o explícito. Com base em Choo (2003) Furtado e Beluzzo (2018) caracterizam os dois formatos da seguinte forma:

“[...] O primeiro, que está contido na experiência de indivíduos e grupos, corresponde ao conhecimento pessoal, de difícil formalização ou comunicação, constituído do know-how subjetivo, dos insights e intuições que uma pessoa tem depois de estar imersa numa atividade por um longo período. Já o explícito, que aparece codificado nas normas, rotinas e procedimentos da organização, é o conhecimento formal, de fácil transmissão entre indivíduos e grupos e frequentemente codificado” (FURTADO; BELUZZO, 2018, p. 321).

Nonaka e Takeuchi (2008) sugerem quatro modelos úteis para a criação de conhecimento, estes formam um ciclo, conhecido na literatura como processo, modelo ou espiral SECI, por conta das iniciais das palavras Socialização, Externalização, Combinação e Internalização. Para os autores o processo de Socialização converte conhecimento tácito em conhecimento tácito, através de atividades conjuntas. Aqui o segredo para aquisição de conhecimento está na troca de experiência entre os envolvidos. Gatti Junior e Yu (2017, p.258) destacam que “nessa dimensão, o conhecimento é transformado pela visualização, pelo manuseio, pelas perguntas e pela percepção”. A Externalização, incumbida de transformar conhecimento tácito em conhecimento explícito, está intimamente ligada a produção de novos conceitos. Provocada pelo diálogo ou pela reflexão coletiva ela é a atividade fundamental para a construção do conhecimento, e “ocorre principalmente durante a fase de criação de conceito no desenvolvimento de um novo produto” (CHOO 2003, p. 39). Para converter conhecimento explícito em conhecimento explícito deve-se usar o método da Combinação, uma vez que este modo “possibilita a colocação do conhecimento recém-criado junto àquele já existente, o que resulta em um novo processo, sistema ou modo de fazer” (SANTIAGO JUNIOR, 2004 *apud* SANTANA; GOMES, 2011, p. 76). É importante ressaltar que:

[...] A tecnologia da informação é muito empregada nesse processo com o uso/criação de banco de dados, redes como intranet e softwares como CRM (customer relationship management). Outros mecanismos empregados são a padronização por meio de documentos e educação (formal), troca de relatórios e documentos. (GATTI JUNIOR; YU, 2017, p.259).

Já na Internalização ocorre a conversão do conhecimento explícito em conhecimento tácito e está, segundo Nonaka e Takeuchi (2008), voltada a organização do aprendizado, ou seja, quando os indivíduos estudam, reinterpretem ou reexperimentam vivências e práticas.

Portanto, gerir efetivamente um elemento complexo como o conhecimento humano, perpassa pela conversão contínua desses dois formatos. Mas além disso, depende também de um contexto apropriado dentro da organização. Santana e Gomes (2011) apontam que a Gestão do Conhecimento requer além do domínio do Conhecimento, competência para trabalhar as informações e dados, empregando-os adequadamente à tecnologias e sistemas emergentes.

Alvares, Baptista e Araújo Junior (2010) destacam dois pontos importantes para se descobrir onde encontrar o conhecimento e compartilhá-lo de maneira eficaz no meio organizacional. Um deles está relacionado a criação de métodos de comunicação, seja ela “incentivada por intermédio de um moderador ou por meio de ferramentas de comunicação organizacional” (p.238) que ajudaria na criação de um clima de confiança entre os membros envolvidos, facilitando a troca de informações. O outro diz respeito, as tecnologias de informação empregadas no processo, como banco de dados.

Muitas organizações, no entanto, acreditam que basta possuir tecnologias de informação para que o processo de gestão do conhecimento aconteça, o que na visão de Jannuzzi *et al* (2016, p. 116) “[...] pode inibir o crescimento e o poder de permanência da gestão do conhecimento”. As tecnologias de Informação não devem definir os procedimentos de Gestão do Conhecimento, mas ao contrário, devem corroborar na composição do modelo de gestão escolhido.

Como visto, antes de partir para aquisição de soluções tecnológicas é preciso inicialmente, haver um planejamento e principalmente uma mudança na forma em que a organização compreende o conhecimento, haja visto que a GC sofre influência direta da cultura organizacional.

Para Barbosa (2008):

[...] a cultura de uma organização é um conjunto de pressupostos e valores compartilhados por um determinado grupo e exerce impactos tanto sobre a gestão da informação quanto sobre a gestão do conhecimento (BARBOSA, 2008, p.16).

Logo, para que a GC possa surtir efeito é necessário o desenvolvimento de uma cultura receptiva e colaborativa no que tange o compartilhamento de conhecimentos. De fato, a questão do impacto do contexto apropriado na geração de conhecimento também é enfatizada por Nonaka e Takeuchi (2008) quando apresentam o conceito de *Ba*, uma palavra de

origem nipônica, cuja tradução livre se aproxima de “lugar onde acontece”. Dessa forma, para cada interação contínua e dinâmica entre conhecimento tácito e explícito existe um *Ba* apropriado.

Santana e Gomes (2011, p. 78) apresentam quatro tipos de *Ba*. O *Ba* Binário, por exemplo é ideal no processo de Socialização, pois os indivíduos compartilham sentimentos e emoções. O *Ba Cyber*, que representa o ambiente virtual, é mais indicado na Combinação, o *Ba* Interação que diz respeito ao lugar onde o conhecimento tácito se torna explícito e por fim o *Ba* Exercitar que se apóia na fase de Internalização, onde a Informação, enquanto conhecimento formal poderá gerar novos conhecimentos agregando valor institucional.

### 3 Informação Arquivística

Em meio a realidade que se apresenta, as tomadas de decisões nas organizações, independentemente de seu porte, estão cada vez mais ancoradas na obtenção e aplicação da informação que, nos tempos atuais, ganha *status* de ferramenta estratégica para o desenvolvimento, competitividade e geração de novos conhecimentos.

Nascimento e Silva (2004, p.49) afirmam que

[...] a capacidade de uma empresa captar e absorver informação correta e de forma ágil determina suas possibilidades de inovar, aumentar a lucratividade, atender ao cliente e ser competitiva em um mercado (NASCIMENTO; SILVA, 2004, p. 49).

Consequentemente:

[...] na sociedade pós-industrial, o problema central não consiste em saber como organizar eficazmente a produção, mas em saber como se organizar para tomar decisões – ou seja, como tratar a informação (LOJKINE, 1994, p. 15).

Para Roza (2017) a produção de informação, bem como seu armazenamento e disseminação alcançaram níveis antes inimagináveis na história da humanidade. Segundo o autor o que se apresenta é uma verdadeira revolução informacional, que está pautada nos avanços tecnológicos da informática e das telecomunicações.

Matéria prima no processo de criação de conhecimento, a informação exerce papel de extrema importância na sociedade capitalista, a ponto de condicioná-la para a manutenção e hegemonia do sistema. Essa sentença pode ser explicada pelo fato de vivermos numa sociedade que está configurada numa rede de interações entre indivíduos em torno de ideais comuns de subsistência e sobrevivência, a troca de informações entre seus agentes se torna um meio de natural.

Quando se faz uma pergunta, por exemplo, se pede informação. Ao ver televisão ou um filme, absorve-se informação. Ao ler um jornal, uma revista, ou ao ouvir músicas, lida-se com um tipo de informação. Usa-se,

absorve-se, assimila-se, manipula-se, transforma-se, produz-se e transmite-se informação o tempo todo. Nesta lógica:

[...] não é possível determinar o indivíduo humano sem tê-lo como um indivíduo social, como não é possível conceber a sociedade sem a consequente interação entre suas mínimas partes, o que significa dizer que não existe sociedade sem informações (GANZERT, 2008, p. 548).

O conceito de informação possui origem latina *informatio*, está geralmente relacionado ao processo de comunicação, porém existem inúmeras definições para este termo, algumas mais complexas, outras mais simples como a apresentada por Zorinho (1995) que define a informação como um processo que visa adquirir conhecimento e reduzir as incertezas.

De certo, essas noções são ímpares para compreendermos o *status quo* deste elemento no contexto da sociedade contemporânea. No entanto, para alcançar o objetivo deste artigo e entender como a Informação se configura na perspectiva Arquivística, cabe apresentar as concepções de Buckland (1991) que a classificou em três maneiras distintas: informação como processo, informação como conhecimento e informação como coisa.

Ligada ao ato de informar, a informação como processo tem impacto no conhecimento existente, o que gera mudanças no sujeito receptor da novidade. Nesse sentido a informação “é a comunicação de algum fato ou ocorrência” (BUCKLAND, 1991, p. 351). A informação como conhecimento está intrinsecamente relacionada à informação como processo, haja visto que ao ser informado, o sujeito receptor adquire o conhecimento. Esse conhecimento, no entanto, é considerado algo que não pode ser tocado, medido ou destruído, pois trata-se de algo intangível. Portanto, para o autor “[...] Conhecimento, convicção e opinião são atributos individuais, subjetivos e conceituais”. (BUCKLAND, 1991, p. 351), que necessitam ser representados de maneira física para serem comunicados. Uma vez representada, a informação ganha característica tangível, seja qual for a forma (código, sinal, dados, texto e filme), ou seja, ela se torna uma coisa.

A informação como coisa, segundo Tognoli (2012):

[...] é onde reside o objeto mais palpável da Ciência da Informação (CI), ou seja, aquele sobre o qual incidirão diretamente os processos da CI e, conseqüentemente, da Arquivologia, destacando o caráter tangível dessa informação (TOGNOLI, 2012, p. 116).

Dessa forma, a Informação Arquivística, se enquadra claramente na perspectiva da informação como coisa, considerando que uma de suas principais características é estar vinculada ao registro em suporte definido (LOPES, 2002). Corroborando com essa ideia, Silva e Ribeiro (2002, p.37) conceituam a Informação Arquivística como um “conjunto estruturado de

representações mentais codificadas, socialmente contextualizadas e passíveis de ser registradas em qualquer suporte material”.

Contudo, conceituar a Informação Arquivística, não se constitui uma tarefa fácil, posto que a discussão sobre essa temática é recente na comunidade científica. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, publicado pelo Arquivo Nacional em 2005, é uma obra de referência da área, não apresenta o termo em seus verbetes. Pesquisadores como Jardim e Fonseca (1998) e Calderon (2013), acreditam que a expressão esteja em fase de construção, carecendo de investigação teórica mais minuciosa.

Bellotto (1998) acredita se tratar de uma expressão que caiu em uso comum e que é geralmente empregada de forma equivocada, já que não carrega em sua natureza nenhuma novidade que a diferencie de termos semelhantes, dessa forma a autora expõe que não se pode chamar uma informação de Arquivística apenas pelo fato de estar num ambiente de arquivo. Para autora o que encontramos nos arquivos são:

[...] basicamente a informação jurídico-administrativa ou relativa ao funcionamento das organizações e entidades, diante das diferentes formas com que se apresenta a informação em geral (BELLOTTO, 1998, p.22).

Para Silva (2010, p.17) a expressão encontra-se associada a “uma perspectiva de inovação no discurso sobre as práticas arquivísticas na contemporaneidade”. Isso se deve, por um lado pela crescente incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação nos processos produtivos da atualidade e, por outro, pela influência das escolas renovadoras (escolas de Ciência da Informação dos Estados Unidos e Canadá), que vêm acalorando as discussões acerca da possível centralidade da Informação Arquivística como objeto da Arquivologia pós-custodial.

O que é interessante a priori é identificar, nesta expressão, suas minúcias, os traços distintivos que a torna singular, frente as outras formas de informação. Nesta ótica, Oliveira (2006) aponta que, para a informação ser considerada com qualidade arquivística, ela precisa se configurar como uma representação registrada, inserida no contexto administrativo de uma entidade ou indivíduo, ser passível de organização para fins de gerar conhecimento e ajudar nas tomadas de decisões. Além dessas características, Lopes (2000) fornece uma gama de peculiaridades, enfatizando a similaridade da Informação Arquivística com a Informação Orgânica, dizendo que esta, quando registrada, é por natureza arquivística, caracterizando-se por apresentar:

1. a natureza das informações arquivísticas é específica; trata-se de informações registradas em suporte definido, acumuladas por um indivíduo ou por um organismo que é, ao mesmo tempo, produtor e receptor;

2. a primeira característica da informação arquivística é a sua natureza orgânica, isto é, sua relação umbilical com o produtor;
3. a segunda característica é a sua originalidade, logo, a sua unicidade;
4. a terceira característica é a sua capacidade de ser avaliada em termos de idade e de utilização;
5. a primeira particularidade da informação arquivística é a natureza limitada dos seus suportes – convencionais ou eletrônicos;
6. a segunda particularidade refere-se à noção de acumulação das informações – produzidas ou recebidas – por um indivíduo ou um organismo, desde que sejam informações capazes de ter significação;
7. a terceira particularidade refere-se às atividades geradoras que podem ser administrativas, técnicas ou científicas;
8. a quarta particularidade refere-se ao fato de a informação arquivística ser a primeira forma tomada por uma informação registrada, quando da sua criação. (LOPES, 2000 *apud* CALDERON *et al.* 2004, p.100)

Ao se falar da especificidade da natureza da Informação Arquivística (item 1), um fator muito importante é colocado em tela: o uso racional deste tipo de informação estar condicionado a materialidade, dado que precisa de um suporte adequado. Parece simples, mas é uma condicionante determinante que a possibilita ser portabilizada, socializada, e logo, diferenciada da informação de senso comum.

Outro ponto distintivo abordado no conceito de Lopes (2000) diz respeito a organicidade: “a primeira característica da informação arquivística é a sua natureza orgânica”, que para Calderon (2013, p.105), representa uma característica primordial capaz de revelar “a capacidade de o arquivo refletir a organização em suas diferentes dimensões”. Um princípio que para Sousa (2002, p.241) configura “a espinha dorsal de todo conhecimento arquivístico”. Dessa forma, a produção deste tipo de informação está vinculada ao cumprimento das atividades e funções no ambiente organizacional.

Entretanto, algumas das particularidades apresentadas no conceito de Lopes (2000) não se destacam, considerando que parte delas se dedicam apenas em reforçar o que já tinha sido pronunciado e, não apresentar solidamente elementos que justifiquem sua distinção de outros tipos de informações presentes numa organização.

Não é incomum perceber na literatura da área, autores utilizando a expressão Informação Arquivística como sinônimo de Documentos de Arquivo. Vidal (2015) ao analisar a forma com que o termo é caracterizado pelos autores que publicam em periódicos da área da Ciência da Informação, especificamente os indexados na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), constata que:

[...] Em quatro, dos cinco artigos analisados, o termo informação arquivística aparece vinculado ao documento

arquivístico, com características que se equivalem, sendo que o suporte recebe um destaque, sendo ressaltado o registro físico. Essa relação intrínseca ‘documento e informação’ verificada nos trabalhos nos parece um indício da falta de clareza dos dois conceitos, suas abrangências e limitações. Fato que também interfere na delimitação do objeto da arquivologia e, pode acarretar outras consequências teóricas. (VITAL, 2015, p.31).

Em meio às divergências que giram em torno do termo e, ainda, a real necessidade de maiores reflexões no meio acadêmico, percebemos que apesar de muito próximas e claramente relacionáveis, a Informação Arquivística e o Documento de Arquivo são elementos distintos, como subscreve Calderon (2013):

[...] Informação Arquivística é um conjunto estruturado de representações factuais advindas das atividades realizadas por pessoa física ou jurídica, no exercício de sua função e registradas em documentos de arquivo (CALDERON, 2013, p.109).

Nesse sentido, o que existe é a dependência de registro num suporte, o que não quer dizer que o conteúdo e o suporte sejam a mesma coisa.

#### 4 Gestão do Conhecimento e Informação Arquivística: um diálogo possível

Para traçar um paralelo entre as temáticas Gestão do Conhecimento e a Informação Arquivística será necessário o resgate de alguns conceitos que já foram apresentados em seções anteriores, onde se pôde constatar que a GC está ligada ao controle de procedimentos para extrair conhecimento útil de um indivíduo e compartilhá-lo em benefício de uma organização ou sociedade e, dentro deste processo, encontra-se o elemento informação, que constitui a base para a criação de conhecimento. Tendo em vista que a Informação Arquivística é um tipo de informação com características singulares, pode-se inferir que análise ocorrerá entre um processo e um de seus elementos.

Como fora abordado, a dinâmica que envolve o adequado relacionamento entre os tipos de conhecimentos tácitos e explícitos de maneira a produzir novos conhecimentos, está contida no espiral SECI de Nonaka e Takeuchi (2008) que expõe quatro maneiras de conversão de conhecimentos: Processo de Socialização, Externalização, Combinação e Internalização, como mostra a figura abaixo:

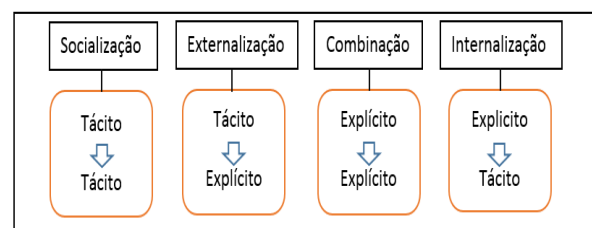


Figura 1. Processo de Conversão de Conhecimento

Fonte. Baseado em Nonaka e Takeuchi (2008)

Para identificar o papel da Informação Arquivística no contexto sinérgico de criação é necessário percebê-la como um tipo de conhecimento explícito, haja vista sua dependência de regras ou pela necessidade de codificações, características intrínsecas deste tipo de conhecimento. Outro ponto que fortalece esta assertiva se deve ao fato, da materialidade constituinte da Informação Arquivística, condicionante que a define, dentre outras coisas, como uma informação orgânica e registrada. Isto posto, se as nomenclaturas forem emparelhadas, pode-se considerar a Informação Arquivística com um tipo de conhecimento explícito, registrado em suporte definido e detentor de forte vínculo com o organismo produtor, que subsidia as ações administrativas dentro do ambiente organizacional.

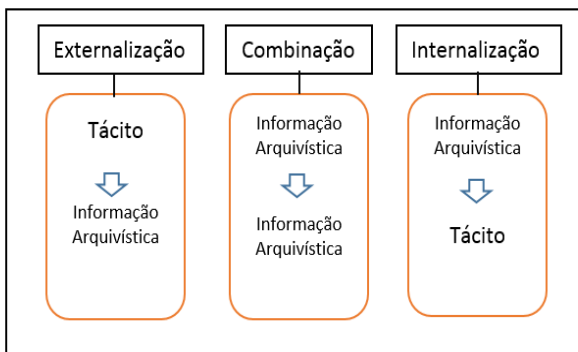


Figura 2. Processo de Conversão com base na IA.  
Fonte. Baseado em Nonaka e Takeuchi (2008)

A Figura 2, é uma adaptação da Figura 1 onde apresentou-se os Processos de Conversão do Conhecimento. Nesta Figura 2 eliminou-se o processo de socialização, por não envolver em seu bojo o conhecimento explícito e o termo conhecimento explícito substituído por Informação Arquivística. Logo, nos três processos restantes poderá ser obtido o seguinte resultado:

Conforme demonstra a Figura 2, um dos pontos convergentes entre a Gestão do Conhecimento e a Informação Arquivística situa-se justamente no centro do processo de conversão, ora quando o conhecimento tácito gera Informação Arquivística pelo processo de Externalização, ora quando a Informação Arquivística produz conhecimento tácito pelo processo de Internalização ou ainda, pode ocorrer da Informação Arquivística ser capaz de gerar uma nova Informação Arquivística se for usado o processo de Combinação. Destarte, a Informação Arquivística está inserida no processo de Gestão do Conhecimento ora como produto, ora como produtor.

Para Choo (2003, p.37), “[...] o conhecimento explícito não surge espontaneamente, mas precisa ser cultivado a partir das sementes do conhecimento tácito”. O que faz

depreender que a Gestão do Conhecimento, quando bem aplicada, permitirá produzir um conhecimento explícito e/ou Informação Arquivística do mesmo modo que, a Informação Arquivística quando bem disponibilizada será capaz de produzir novos conhecimentos tácitos e/ou novas Informações Arquivísticas com potenciais para contribuir na tomada de decisões de uma organização.

Nesse contexto, partindo do princípio que a informação é o elemento determinante para a criação de conhecimento, pode-se considerar que a Gestão do Conhecimento perpassa pela Gestão dos Recursos Informacionais. Por isso, serão apresentados alguns caminhos para se disponibilizar a Informação Arquivística de forma adequada, bem como os elementos que contribuem para sua gestão. O que leva a pesquisa para mais um ponto de interseção: a Gestão da Informação. A este respeito Serra Junior esclarece que:

[...] Dificilmente a Gestão do Conhecimento pode ser implementada sem que práticas ligadas à Gestão da Informação estejam na pauta das ações relacionadas a externalização do conhecimento, ou seja, a transformação do conhecimento tácito para explícito. Assim, a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento estão fortemente imbricadas. Sendo a primeira, elemento imprescindível para a concretização da segunda. (SERRA JUNIOR, 2006, p.8).

Para Alvarenga Neto (2005) a Gestão da Informação surge como uma estratégia aperfeiçoada para o gerenciamento eficaz da Informação Arquivística, possibilitando-a solucionar de problemas organizacionais, contribuindo para que a informação correta chegue na hora e na forma adequada ao seu destino.

Couture e Rousseau (1998) ao tratarem da Gestão Informacional, afim de resolver os problemas de acúmulo desordenado de informações nas organizações, orientam que se deve trabalhar a Informação Arquivística de forma contínua desde de sua produção até sua disponibilização ao usuário final. Dessa forma, os autores distribuem todo o processo de gestão em três fases:

A primeira fase corresponde à produção, difusão e acesso à informação orgânica, onde a informação é concebida de maneira estruturada e inteligível. É registrada em um suporte adequado, sendo posteriormente inserida no canal de difusão apropriado, a fim de ser facilmente acessível e de permitir uma comunicação máxima que tenha em conta tudo quanto do ponto de vista legal, cultural e tecnológico [...]. A segunda fase componente do programa diz respeito à classificação e à recuperação da informação. As funções e subfunções da empresa são analisadas, esquematizadas e harmonizadas num sistema de classificação e de recuperação válido para todas as suas componentes [...] a terceira e última fase centra-se na proteção e na conservação da informação. A informação bem protegida e

conservada segundo normas técnicas pode ser facilmente comunicada (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 68).

De fato, todas essas práticas como produzir, classificar, difundir e proteger a informação são deveras importantes para seu processo de gestão. Entretanto, Calderon (2004) alerta que antes de qualquer iniciativa, é fundamental conhecer bem a organização que se quer trabalhar, fazer de um levantamento histórico/sociológico, pois só assim o estudo do ciclo informacional será possível. Desta forma, segundo a autora, o ponto de partida e sustentáculo para os modelos de classificação, avaliação e descrição para qualquer projeto de organização da Informação Arquivística situam-se na obtenção do pré-diagnóstico e o diagnóstico adequado. Por esta razão é oportuno citar Davenport (1998) que em seu livro “Ecologia da informação” divide o processo de Gestão Informacional em quatro passos: Determinação das exigências, Obtenção, Distribuição e Utilização da Informação.

Davenport e Prusak (1998) esclarecem que determinar Exigências Informacionais de uma organização é o ponto de partida para uma gestão eficiente, porém não é uma tarefa fácil, já que envolve observação de como os gerentes e funcionários percebem seus ambientes de trabalho e isso requer várias perspectivas como “política, psicológica, cultural, estratégica e as ferramentas correspondentes, como avaliação individual e organizacional” (p.173). É com base nessas observações que serão extraídas as informações estruturadas [4] e não-estruturadas [5], formais [6] e informais [7], a não-computadorizadas e computadorizadas.

Em se tratando de Obtenção de Informação, que seria o segundo passo, o autor sugere que seja aplicado quatro subatividades: “exploração do ambiente informacional; classificação da informação em uma estrutura pertinente; formatação e estruturação das informações” (p.181), não necessariamente nessa ordem, mas num processo contínuo, dado que se trata de uma atividade permanente. Como supracitado, o passo seguinte é a Distribuição da Informação e esta ação está vinculada a formatação da informação. Para autor três pontos afetam a eficiência da distribuição: a “[...] arquitetura informacional, [...] as estruturas políticas e o [...] investimento tecnológico” (p.190).

Para ilustrar o último passo Davenport e Prusak (1998) fazem a seguinte analogia:

“[...] gastamos enormes recursos para desenvolver medicamentos de alta tecnologia, mas os pacientes não os tomam, ou não seguem a receita de maneira adequada” (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p.194).

Isso para dizer que, todo processo de gestão informacional deságua em sua utilização, fator que deveria ser objeto de mais atenção de pesquisadores e gerentes da área.

Como foi visto, não é fácil disponibilizar uma informação de cunho arquivístico, pois requer introduzir novos conceitos, rituais e rotinas culturais em uma organização. Assim como são árduos os meios para gerir o conhecimento pessoal, muitas vezes tácito. Entretanto, assim como existem meios eficazes de disponibilizar e utilizar adequadamente a Informação Arquivística, há diversos fatores que contribuem para o sucesso e/ou fracasso da Gestão do Conhecimento.

Diante do exposto, acredita-se ser importante destacar que Gestão do Conhecimento e a Informação Arquivística estão intimamente ligadas e encontram, uma na outra, um arcabouço estratégico dentro de uma organização, levando em conta questões como clima organizacional, cultural e tecnológico.

## 5 Conclusão

Uma vez que a produção, processamento e uso contínuo da informação e do conhecimento faz parte do *hall* de características das corporações atuais, buscar formas para obter êxito na realização uma boa gestão informacional ou de conhecimento, configura-se como um dos pontos chave das ações estratégicas atuais. Isso explica a grande gama de produções científicas nessa área.

Nonaka e Takeuchi (2008) enfatizam que quando as pessoas inventam um novo conhecimento, eles estão reinventando a si próprios, a empresa e até mesmo o mundo. Por isso as organizações devem acreditar e investir no aprendizado de seus colaboradores, estimulá-los na troca de saberes e criar meios para a disseminação de novos conhecimentos por toda a organização.

A pesquisa apresentou que a Gestão do Conhecimento remete a uma série de ações sobre os ativos intelectuais, a fim de extrair conhecimento individual e compartilhá-lo em benefício de uma organização ou sociedade e sua aproximação com Informação Arquivística, entendidos aqui como elementos indissociáveis, ocorrem no âmago do processo de sua criação. Essa transformação depende, por vezes, de diversos fatores como ambientes, pessoas e tecnologias de informação que se entrelaçam para produzir inovações e um almejado diferencial competitivo. Estabelecer caminhos para uma boa Gestão do Conhecimento perpassa pela política de gestão informacional, onde se consiga extrair e canalizar a Informação Arquivística presente no contexto do exercício das funções e objetivos das entidades.

As mudanças provocadas pela Gestão do Conhecimento e da Informação fazem com que os estudos destas temáticas permaneçam nas agendas de pesquisadores de distintas áreas do saber, especificamente da Arquivologia, considerando a necessidade de novas pesquisas que aliem a Gestão documental à Gestão da Informação e do Conhecimento, tendo como eixo a Informação Arquivística e não apenas sua

materialização no documento de arquivo. Cabe repensar novas políticas de gestão e novas formas de atuação para os profissionais envolvidos, considerando inclusive as formas contemporâneas de produção, tramitação, disseminação, e armazenamento dessas informações.

### Notas

- [1] Técnica de Administração que surgiu nos Estados Unidos em meados de 1970. Trata-se de um projeto de racionalização planejado em todas as suas etapas. O processo envolve demissões, achatamento da estrutura organizacional, reestruturação, redução de custos e racionalização.
- [2] Trata-se de uma estratégia de gestão de negócios da década de 1990, criada pelos americanos Michael Hammer e James Champy, seu foco é em análise, projetos de fluxos de trabalho e processos de negócios na organização. A ideia da reengenharia consiste em auxiliar as organizações a repensar uma forma de realizar suas atividades com menor custo, melhor atendimento ao cliente.
- [3] Técnica de administração multidisciplinar formada por um conjunto de Programas, Ferramentas e Métodos, aplicados no controle do processo de produção das empresas, para obter bens e serviços pelo menor custo e melhor qualidade.
- [4] São informações que contém uma organização para serem recuperadas de forma automatizada.
- [5] São informações que estão armazenadas dentro de uma estrutura, porém de difícil recuperação visto que estão armazenados de forma desorganizada.
- [6] São informações provenientes dos canais formalmente estabelecidos por uma estrutura organizacional.
- [7] Informações oriundas fora dos canais de comunicação estabelecidos por uma estrutura organizacional.

### Referências

- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário da língua portuguesa**. 5. ed. Curitiba: Positivo, 2010.
- ALVARES, Lilian; BAPTISTA, Sofia Galvão; ARAÚJO JUNIOR, Rogério Henrique. Gestão do Conhecimento: categorização conceitual. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p.235-252, jul./dez. 2010. Disponível em < <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/15124> >. Acesso em 28 mar. 2019.
- ALVARENGA NETO, Rivadavia Correa Drummond de. Gestão do Conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo. 2005. **Tese** (Doutorado em Ciência da Informação) – UFMG, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2005. Disponível em: < [file:///C:/Users/regil/Downloads/doutorado\\_rivad\\_via\\_correa\\_drummond\\_alvarenga\\_net0%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/regil/Downloads/doutorado_rivad_via_correa_drummond_alvarenga_net0%20(1).pdf) >. Acesso em 02 abr. 2019.
- ARIES, Regina Wundrack do Amaral; KEMPNER-MOREIRA, Fernanda; FREIRE, Patricia de Sá. Indústria 4.0: desafios e tendências para a gestão do conhecimento. I SEMINÁRIO UNIVERSIDADES CORPORATIVAS E ESCOLAS DE GOVERNO, 2. 2017, Florianópolis. **Anais...** Santa Catarina, 2008. Disponível em: < <http://anais.suceg.ufsc.br/index.php/suceg/article/view/49> >. Acesso em: 25 mar 2019.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 13, n. esp., p.1-25, 2008. Disponível em < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewArticle/1843> >. Acesso em 28 mar. 2019.
- BELLOTTO, Heloisa Liberalli. A especificidade da informação arquivística. **Contracampo**, Niterói, n. 2, p. 21 -29, 1998. Disponível em: < <http://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/17285/10923> >. Acesso em 08 abr. 2019.
- BUCKLAND, Michael Keeble. Information as thing, **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v.45, n.5, p.351-360, 1991.
- CALDERON, Wilmara Rodrigues. **Arquivo e a Informação Arquivística: da literatura científica à prática pedagógica no Brasil**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013.
- CALDERON, Wilmara Rodrigues et al. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário, **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 3, p.97-104, set./dez. 2004. Disponível em < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652004000300011&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652004000300011&script=sci_abstract&tlng=pt) >. Acesso em 28 mar. 2019.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora Senac, 2003.
- DAVENPORT, Thomas Hayes; PRUZAK, Laurence. Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- FURTADO, Renata Lira; Belluzzo, Regina Celia Baptista. Gestão do Conhecimento e Competência em Informação: possíveis relações e perspectivas de atuação do profissional arquivista. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 13, n.2, p.314-339, maio/ago 2018. Disponível em < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28881> >. Acesso em 28 mar. 2019.
- GANZERT, Christian Carvalho. Capitalismo informacional: novas reflexões sobre a (re)produção Contemporânea do conhecimento e sua sistêmica econômico-social. II ENCONTRO DA ULEP, 2. 2008, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP – Universidade Estadual Paulista, 2008.
- GATTI JUNIOR, Wilian; Yu, Abraham. As transformações do conhecimento no processo de inovação: um estudo multicase no desenvolvimento da tecnologia flexfuel no Brasil, **REGE - Revista de Gestão**. São Paulo, v.24, n.3, p.256-267, 2017. Disponível em <http://www.revistas.usp.br/gege/article/view/135324> >. Acesso em: 02 abril 2019.

- GONÇALVES FILHO, Cid. O impacto da gestão do conhecimento de marketing na inovação e vantagem competitiva de novos produtos. **Tese** (Doutorado em Administração). Cepead, UFMG, Belo Horizonte, 2001. Disponível em <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUBD-99WG4Y>>. Acesso em: 02 abril 2019.
- JANNUZZI, Celeste Sirotheau Corrêa. Gestão do conhecimento: um estudo de modelos e sua relação com a inovação nas organizações, **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.1, p.97-118, jan./mar. 2016. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362016000100097&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362016000100097&script=sci_abstract&tlng=pt)> Acesso em: 27 abril 2019.
- JARDIM, José Maria; Fonseca Maria Odila. Arquivos. In: CAMPELLO, Bernadete Santos et al. **Formas e expressões do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998.
- NASCIMENTO, Maria de Jesus; SILVA, Paula Sanhudo. Informação: insumo básico para o desenvolvimento do setor de turismo em Santa Catarina, **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 9, n. 1, p. 48-69, jan./jun. 2004. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/Nascimento%20e%20Silva%20Informacao%20insumo.pdf>> . Acesso em: 01 mai. 2019.
- OLIVEIRA, Lúcia Maria Velloso de. O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos. 2006. **Dissertação** (Mestrado em Ciência da Informação). – IBICT, IACS. Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006. Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/infotec/teses00-02/\\_resumo\\_133.html](http://www.ufrgs.br/infotec/teses00-02/_resumo_133.html)>. Acesso em 01 maio 2019.
- PAIXÃO, Ricardo Luís. Gestão do Conhecimento: estudo de caso do setor público. 2004. **Dissertação** (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2004. Disponível em <[https://www.coppead.ufrj.br/upload/publicacoes/Ricardo\\_Paixao.pdf](https://www.coppead.ufrj.br/upload/publicacoes/Ricardo_Paixao.pdf)> Acesso em: 21 mar. 2019.
- RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: BEUREN, Ilse Maria. (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006. Cap.3, p.76-97.
- REGENSTEINER, Roberto. Gerenciamento do Conhecimento: origem, contexto histórico e gestão, **Augusto Guzzo: Revista Acadêmica**. Santa Catarina, n.12, p.141-153, 2013. Disponível em <[http://www.fics.edu.br/index.php/augusto\\_guzzo/article/view/194](http://www.fics.edu.br/index.php/augusto_guzzo/article/view/194)>. Acesso em: 02 abril 2019.
- ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. Os fundamentos da disciplina Arquivística. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.SÁ-SILVA, Jackson Ronie; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de; GUINDANI, Joel Felipe. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas, **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, Porto Alegre, v.1, n.1, jul. 2009. Disponível em <<https://www.rbhcs.com/rbhcs/article/view/6>>. Acesso em: 19 mar. 2019.
- SANTANA, Cristiane Luz; GOMES, Almira Ferraz. Gestão do conhecimento: uma análise sob a ótica do capital humano nas empresas do setor farmacêutico em Vitória da Conquista – Bahia, **Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas**, n.11, p.71-94, 2011. Disponível em <[periodicos2.uesb.br/index.php/ccsa/article/download/1962/1673](http://periodicos2.uesb.br/index.php/ccsa/article/download/1962/1673)>. Acesso em: 27 mar 2019.
- SANTOS, Adelcio Machado dos. A psicologia organizacional e do trabalho a serviço da gestão do conhecimento, **Revista Visão**, Santa Catarina, v. 1, n. 1, p. 3-20, 2012.
- SERRA JÚNIOR, Lamberto Ricarte. **O papel do arquivista na gestão do conhecimento**. Disponível em: <<https://tudosobrearquivologia.files.wordpress.com/2009/12/modulo-1-o-papel-do-arquivista-na-gestao-do-conhecimento.pdf>>. Acesso em: 17 abril. 2019.
- SILVA, Armando Barreiros Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das ciências documentais à ciência da informação**: um ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento, 2002.
- SILVA, Eliezar Pires da. Conceito de Informação Arquivística. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de janeiro: ENANCIB, 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000010496/a02acedbc1e5c9ee5598df880f3867fc>>. Acesso em 31 mar. 2019.
- SIQUEIRA, Bernadete. Aprendizagem Organizacional e a Gestão do Conhecimento: uma abordagem multidisciplinar. CONGRESSO PORTUGUÊS DE SOCIOLOGIA, 6. 2008, Nova Lisboa. **Anais...** Portugal, 2008. Disponível em: <<http://historico.aps.pt/vicongresso/pdfs/497.pdf>> . Acesso em: 25 mar 2019.
- SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **As bases do processo classificatório em arquivística**: um debate metodológico. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000007402/17982b06556d0ee5626ec205c1c6dda8>>. Acesso em 08 abr. 2019.
- NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka; **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- TOGNOLI, Natalia. A informação no contexto arquivístico: uma discussão a partir dos conceitos de informação-como-coisa e informação orgânica, **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, RJ, v. 1, n. 1, p. 113-122, jul./dez., 2012. Disponível em: <<http://www.aerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/8>>. Acesso em 25 mar. 2019.
- VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação e conhecimento em organizações complexas. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis/Cultura Acadêmica, 2008.

VITAL, Luciane Paula. Discutindo o termo informação arquivística, **Ágora**, Florianópolis, v.25, n.50, p.19-34, jan/jun 2015. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/25260>>. Acesso em 28 mar. 2019.

ZORRINHO, Carlos. **Gestão da Informação**: condição para vencer. Disponível em (<http://www.iapmei.pt/>) Acesso em 17 mar. 2019.