



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE ARQUIVOS

Uriel Battisti

**A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS RELAÇÕES
ENTRE ARQUIVOS E USUÁRIOS**

São Francisco de Paula, RS
2017

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS RELAÇÕES ENTRE ARQUIVOS E USUÁRIOS

por

Uriel Battisti

Monografia apresentada ao Curso Pós-Graduação *lato sensu* em Gestão em Arquivos, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Gestão em Arquivos.**

Orientador: **DANILO RIBAS BARBIERO**

São Francisco de Paula, RS
2017

**Universidade Federal de Santa Maria
Universidade Aberta do Brasil
Curso de Especialização – *Lato Sensu* – Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Monografia de Especialização

**A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS RELAÇÕES
ENTRE ARQUIVOS E USUÁRIOS**

elaborada por

Uriel Battisti

como requisito parcial para a obtenção do grau de
Especialista em Gestão de Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

Danilo Ribas Barbiero
(Presidente/Orientador)

André Zanki Cordenonsi, Dr. (UFSM)

Maria Alcione Munhoz, Dra. (UFSM)

Rosani Beatriz Pivetta da Silva, Ms. (UFSM)

São Francisco de Paula, 26 de agosto de 2017.

Ser exato em ciência é errar num tom de voz mais firme que os outros. Dito de outro modo: pegas no alvo com as tuas duas mãos e atiras o seu centro contra a lâmina da flecha. Eis a exatidão científica. (Gonçalo Tavares – Breves Notas sobre Ciência)

AGRADECIMENTOS

Aos queridos colegas que se tornaram amigos e que fizeram parte desse ciclo. À toda minha família, meu pai Celso, minha mãe Evanir, meu irmão Urias, minha irmã Ariane, meu cunhado Marciano e meu companheiro da vida que me apoia todos os dias, Marco Antonio Fronchetti. Meu muito obrigado.

À UFSM instituição que viabilizou esta experiência de aprendizado e possibilitou que eu pudesse voltar a ser estudante após o término da minha graduação. Aos professores desta pós-graduação pela generosidade e disposição em transmitir seus conhecimentos. Ao professor Danilo Ribas Barbiero, pela generosidade em aceitar a orientação desse trabalho de conclusão da Pós-Graduação e participar do fechamento de mais uma etapa e fase da vida.

RESUMO

Monografia
Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS RELAÇÕES ENTRE ARQUIVOS E USUÁRIOS

AUTOR: URIEL BATTISTI

ORIENTADOR: Prof. DANILO RIBAS BARBIERO

Data e Local da Defesa: São Francisco de Paula, 26 de agosto de 2017.

Essa monografia tem por objetivo buscar referencial teórico/bibliográfico da área da Arquivologia e da Ciência da Informação para entender melhor a informação e algumas de suas relações e classificações, bem como a Gestão da Informação e a importância do seu papel na difusão e na mediação entre arquivos e usuários. Investiga sua utilidade em nossa atuação, como elo entre nossa profissão, os arquivos e suas atividades. A Gestão da Informação e sua relação e aportes dos vários campos do conhecimento pode nos preparar para atuar com mais propriedade, de forma mais livre, mais ampla, mais acertada, inovadora e eficiente através de seus aportes.

Palavras-chave: Gestão da Informação, Arquivos, Usuários de Informação, Difusão, Mediação.

Trabajo de Fin de Posgrado
Posgrado *Lato Sensu* en Gestión de Archivos
Universidad Federal de Santa Maria

LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SUS POSIBLES RELACIONES ENTRE ARCHIVOS Y USUARIOS

AUTOR: URIEL BATTISTI

ORIENTADOR: Prof. DANILO RIBAS BARBIERO

Data y Local de Defensa: São Francisco de Paula, 26 DE agosto de 2017.

RESUMEN

Este trabajo de fin de posgrado tiene por objetivo buscar referencias del área del conocimiento de la Archivística y de la Ciencia de la Información para entender mejor la información y algunas de sus relaciones y clasificaciones, bien como la Gestión de la Información y la importancia de su rol en la difusión y mediación entre archivos y usuarios. Investiga su utilidad en nuestra actuación, como conexión entre nuestra profesión, los archivos y sus actividades. La Gestión de la Información y su relación y aportes de los varios campos del conocimiento puede nos preparar para que podamos actuar con más propiedad, de forma más libre, amplia, correcta, innovadora y eficiente a través de sus aportes.

Palabras-clave: Gestión de la Información, Archivos, Usuarios de Información, Difusión, Mediación.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pirâmide: Dados, Informação e Conhecimento.....	22
Figura 2 – Knowledge Demand Perspective.....	42
Figura 3 - Ciclo da Gestão da Informação.....	47

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	8
1. INTRODUÇÃO	10
1.1 O TEMA E O PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.2 OBJETIVOS.....	14
1.2.1 Objetivo Geral.....	14
1.2.2 Objetivos Específicos.....	14
1.3 Justificativa.....	15
2. METODOLOGIA	17
3 REFERENCIAL TEÓRICO	20
3.1 A INFORMAÇÃO E AS ORIGENS DO CONCEITO.....	21
3.2 CATEGORIAS DE INFORMAÇÃO: ORGÂNICA E ARQUIVÍSTICA.....	25
3.3 A INFORMAÇÃO COMO CIÊNCIA E SISTEMA.....	26
3.4 A INFORMAÇÃO NA SOCIOLOGIA E NA FILOSOFIA.....	31
3.5 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	35
3.6 O CONHECIMENTO, A GESTÃO DO CONHECIMENTO E O CAPITAL HUMANO	40
3.7 A INFORMAÇÃO, AS MÍDIAS SOCIAIS E A PRESENÇA DIGITAL.....	44
3.8 O CICLO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	46
3.9 AS RELAÇÕES ENTRE ARQUIVOS, USUÁRIOS E INFORMAÇÃO ATRAVÉS DOS CONCEITOS DE ARQUITETURA, MODELO E SISTEMA ...	48
3.10 RELAÇÕES ENTRE ARQUIVOS E USUÁRIOS: MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DIFUSÃO	54
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
5 REFERÊNCIAS	62

1 INTRODUÇÃO

A Gestão da Informação e sua construção multidisciplinar pode ajudar a construir melhores relações entre usuários e arquivos. Cabe explorar alguns elementos que agregam e dão sentido à informação e seu significado, bem como investigar algumas das ciências que dão embasamento ao conceito de informação, objeto da gestão. Os usuários de arquivo são a razão de nosso fazer arquivístico, de nossa realidade profissional e é com o intuito de atender às necessidades de informação então, que a Gestão da Informação pode ser uma ferramenta de trabalho e desempenho, pois exige novas competências e ações dos arquivistas, além de exigir novas competências aos profissionais e aos usuários de arquivo.

A informação, apesar de ser um bem intangível, é dotada de extremo valor, porém nem sempre temos as ferramentas necessárias para que se qualifique seu acesso ou o trabalho relacionado a ela. Cabe portanto refletir sobre como podemos atuar e como a gestão da informação pode auxiliar a estabelecer métodos que tragam maior acerto e eficácia.

Em muitos casos a questão informacional não é bem compreendida e por este fato, utilizada de maneira intuitiva, já que sua construção teórica carrega conceitos de vários campos do conhecimento e sua metodologia de aplicação não possui nem estrutura nem roteiro fixos. Cada realidade exige atuações e soluções diferentes. A informação é elemento estratégico e pode servir de parâmetro para a qualidade e o melhor desempenho. Sobre uma metodologia que trate acerca do tema, Burk e Horton (1988) teorizam que “sua importância reside no fato de servir à identificação dos recursos informacionais (fontes, serviços e sistemas) nas organizações”.

Cabe portanto investigar como a Gestão da Informação forma parte da relação entre os arquivos e os usuários de informação para compreender melhor sua utilidade.

Compreender a informação e a Gestão da Informação, investigar seu objeto, as origens do seu conceito e elementos que lhe agreguem significado podem trazer subsídios para uma atuação mais eficaz e que traga resultados.

Se os arquivos são reflexo das construções sociais e de sua história, a Gestão da Informação é o meio para que as informações que derivam desta relação estejam mais organizadas e acessíveis, disponíveis para que se tornem conhecimento e memória. Elas então se tornam parte indissociável e elo que agrega valor à esta relação que se estabelece entre arquivos e usuários e permite que a informação tenha maior utilidade como instrumento de compreensão da realidade. Nisto reside a importância do seu papel.

Uma possibilidade para compreender a Gestão da Informação seria investigar a sua relação e origem a partir de outras ciências, como por exemplo a Sociologia e a Filosofia, além de sua relação com os vários campos do conhecimento. A informação é uma necessidade e o resultado de toda e qualquer atividade humana e o arquivo atua como seu repositório e veículo. Cabe à Gestão da Informação dar suporte para tornar a relação entre arquivos e usuários ainda mais orgânica.

O escopo desta pesquisa é investigar elementos que, ligados à informação lhe trazem um significado mais amplo; a informação como elemento de tomada de decisão, a informação através de sua ciência e suas origens, a informação com seu ciclo e seus conceitos tais como modelo, arquitetura e sistema, duas de suas categorias, informação orgânica, arquivística e digital, suas relações com outras ciências tais como a Sociologia e a Filosofia, a relação da informação com o conhecimento e a informação como elo da relação entre arquivos e usuários através da Gestão da Informação. A informação nos auxilia a compreender melhor a construção e organização do acesso, através da mediação e da difusão, tem caráter prático dentro dos arquivos tanto para a organização quanto para o acesso aos acervos. Já que nos usuários é que se centra a razão de ser dos arquivos, estes devem estar aptos a prover serviços através dela com qualidade.

A Gestão da Informação pode ser um elemento de melhoria interna. A busca e construção de uma metodologia com o suporte da Gestão da Informação pode colaborar para uma melhor tomada de decisões. A informação deve ser sempre um veículo, um canal respeitado para a aproximação do arquivo com seu público-alvo.

Todos estes quesitos são indispensáveis para um desenvolvimento adequado do arquivo como instituição. Se cremos poder fazer a Gestão da Informação de uma

instituição em sua totalidade, mesmo em hipótese, não deve haver qualquer tipo de inconvenientes. Porém em que nível isso efetivamente ocorre é algo difícil de mensurar. Para lidar com a informação é necessário que estejamos prontos da melhor maneira possível para ter respostas condizentes diante das necessidades e desafios que a nossa profissão e que este objeto nos impõe.

A necessidade de obter informações com êxito e eficácia é atualmente percebida como um desafio para as instituições arquivísticas. Há a necessidade latente de ressaltar hoje a importância da aplicação da gestão como um elemento estratégico de trabalho. De acordo com (MALHEIRO DA SILVA, 1999):

Num qualquer dicionário ou enciclopédia atualizados lê-se, por exemplo, que o substantivo feminino gestão significa ação ou forma de gerir, de administrar algo, período durante o qual alguém gere um negócio ou ainda organização e entrada em funcionamento dos recursos de uma empresa com vista ao cumprimento dos objetivos previamente fixados no quadro de uma determinada política e estratégias. Gerir, administrar e organizar são os verbos que sobressaem como traços característicos fundamentais, traços esses que se mantêm indelévels se associarmos o termo gestão ao de informação[...] (MALHEIRO DA SILVA 1999, p.2).

É preciso deixar claro que, apesar da possibilidade de tratarmos sobre a informação através de várias relações, aspectos ou pontos de vista distintos, que são inúmeros, buscaremos investigar elementos que ajudam a construir sua origem e lhe dão força.

O arquivo como instituição deve também pensar como a informação pode ser útil e como através dela se podem criar e estabelecer novas necessidades ou perspectivas. Um questionamento relevante é: de que forma podemos utilizar a Gestão da Informação ao nosso favor e como esta pode contribuir para as atividades arquivísticas?

Isso exige um empenho e um aperfeiçoamento constante em nossa formação profissional buscando a adoção de novos métodos de trabalho e novas visões. Que se pense na gestão da informação como uma ferramenta de visibilidade. O uso e o alcance da informação pode ser maior e melhor, mais efetivo se esta se projetar para fora de si mesma e para fora do lugar onde está armazenada.

Por fim, também é preciso conhecer o usuário do arquivo, saber suas necessidades para assim atendê-las com maior propriedade. A compreensão deste tema para a capacitação dos gestores dos arquivos se torna primordial na construção desse caminho.

Descobrir as inter-relações entre arquivos e usuários pressupostas pela Gestão da Informação é um tema relevante aos arquivistas na busca de eficiência nas estratégias de acesso, mediação e difusão dos acervos.

Esta pesquisa tem por objeto em seus capítulos contextualizar a falta de compreensão sobre o tema, além da indefinição de uma metodologia para a Gestão da Informação e a necessidade de construir melhor este conceito para estabelecer sua utilidade na relação entre arquivos e usuários de informação. Na revisão da literatura agregamos à informação alguns adjetivos e conceitos tais como categoria, modelo, ciência, sistema, ciclo, arquitetura para embasar melhor o que de fato constitui a Gestão da Informação. Além disto, buscamos agregar um viés prático à informação apresentando-a como parte indissociável do conhecimento, da sua relação com a Gestão do Conhecimento, além da Gestão da Informação materializada na mediação e difusão de acervos através da presença digital dos arquivos.

1.1 O TEMA E O PROBLEMA DE PESQUISA

A informação é a base do conhecimento, pois através dela é que este se constrói. Conforme a literatura, o tema da Gestão da Informação em favor dos usuários e dos arquivos precisa ser melhor investigado em suas origens e relações na busca de uma metodologia eficiente que garanta e possa estruturar e dar acesso à informação através das funções arquivísticas da difusão e da mediação.

A informação tem sido considerada fator fundamental no funcionamento e na administração das instituições arquivísticas e pode ser analisada através de várias referências. Por ser um termo que está em constante definição é que ela se relaciona também com outros campos do conhecimento.

Essa pesquisa teve origem na necessidade de se conhecer mais a fundo o significado da informação e aperfeiçoar a compreensão de suas classificações,

categorias e relações. Este é um questionamento pertinente que pode contribuir para o aperfeiçoamento das atividades dos Arquivistas, sendo de interesse destes profissionais melhorar seu próprio trabalho e a relação entre arquivos e usuários, bem como pode auxiliar a melhorar processos relacionados à atividade-fim dos arquivos e à satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Investigar a Gestão da Informação e as possíveis relações entre os arquivos e usuários. Nesta pesquisa, o tema envolve o estudo da relevância da Gestão da Informação com foco nos arquivos e no usuário da informação arquivística.

Esta pesquisa tem por objetivo traçar um recorte teórico para investigar o tema informação, estabelecer relações através da gestão, dos arquivos e dos usuários, explorando alguns de seus diversos significados e combinações para dar conta de sua complexidade.

1.2.2 Objetivos Específicos

Relacionar categorias, conceitos e aportes de diferentes campos do conhecimento para conceituar de forma mais ampla a informação e a Gestão da Informação.

Mapear brevemente o conceito de informação com o apoio dos campos da filosofia e sociologia.

Apresentar a Gestão da Informação como elemento que auxilia na construção do conhecimento na relação entre arquivos e usuários.

Situar a relação entre arquivos e usuários através das atividades de acesso materializadas no acesso, difusão e mediação da informação.

1.3 JUSTIFICATIVA

A informação é a base do conhecimento e este vai de encontro à satisfação das necessidades informacionais dos usuários. A Gestão da Informação em favor dos usuários e dos arquivos precisa ser investigada em suas origens e relações para auxiliar a busca de uma metodologia de trabalho eficiente dentro de cada realidade arquivística distinta que garanta e possa estruturar e dar acesso à informação através das funções arquivísticas do acesso, da difusão e da mediação.

A informação tem sido considerada fator fundamental no funcionamento e na administração das instituições arquivísticas e pode ser analisada sob vários aspectos distintos. Nesta pesquisa o tema a ser investigado é a Gestão da Informação com foco nos arquivos e no usuário da informação arquivística, explorando alguns de seus diversos significados e combinações para dar conta de sua complexidade.

Analisar e avaliar em que nível se estabelece o uso e a compreensão da informação representada através da gestão pode incentivar iniciativas, experiências ou até mesmo melhorias com relação aos fluxos de trabalho de arquivo e à sua atividade-fim. Como pesquisa teórica, pode-se destacar inicialmente que a avaliação do uso da informação tem o intuito de fornecer subsídios para a construção de rotinas de trabalho mais organizadas. Além disso, contribui com a busca de estratégias possíveis para agregar valor ao trabalho e para facilitar o processo de difusão e mediação da informação arquivística. Sobre a difusão preconiza Rockenbach (2015) que:

Um dos pontos de interseção que reúne disciplinas como Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação, Ciência da Comunicação e mesmo a Informática ou Ciência da Computação é, certamente, a difusão da informação. Os arquivos e as bibliotecas têm como pressuposto difundir o seu acervo, variando conforme o público e conteúdo a ser disponibilizado (ROCKENBACH, 2015, p.3).

O método para o acesso relaciona informação ao conteúdo. É imperativo que a profissão busque novos horizontes, novos desafios e conheça com propriedade o conteúdo da Gestão da Informação e seus objetos. O arquivista não pode somente cuidar da organização de documentos, mas sim pensar a organização e a eficácia na disponibilidade e na divulgação da informação. Torná-la inteligível e disponível é agregar qualidade ao nosso trabalho através dela e de seu caráter multidisciplinar.

Por estar em voga e cada vez mais presente nos ambientes empresariais e profissionais é que precisamos saber como atuar e nos posicionar também como gestores. Este profissional gestor tem ganhado notoriedade e espaço. Nessa realidade o arquivista se encaixa com perfeição.

Compreender as possibilidades presentes na Gestão da Informação deve ser objeto do nosso olhar. É pela busca de respostas a esse questionamento que construiremos esse trabalho, com relação ao nosso novo papel e a possibilidade de atuação como gestores e profissionais que pensam além dos arquivos. Sob essa perspectiva, perceber a necessidade da Gestão da Informação na difusão, no planejamento de ações, na organização de rotinas de trabalho, e nesta abordagem delimitar com maior objetividade a sua aplicabilidade no cotidiano.

2. METODOLOGIA

A Gestão da Informação dá suporte à busca da metodologia de trabalho e é alicerce fundamental na relação social que se constrói de forma contínua entre os arquivos e seus usuários.

Do ponto de vista teórico a pesquisa recai sobre a construção de algumas relações. Em suas categorias elencamos a informação orgânica e arquivística e investigamos seus significados. É necessário também verificar seus elementos científicos. A informação é objeto de uma ciência própria e, na relação com outras ciências, trazemos os conceitos da sociologia e da filosofia que lhe agregam significado.

Do ponto de vista empírico, relacionamos a informação à sua utilidade como elemento de trabalho, e como elemento auxiliar na construção da gestão, pois uma melhor gestão se traduz em melhor planejamento.

A estratégia inicial será abordar o tema através de uma investigação qualitativa, bibliográfica e exploratória de acordo com os objetivos específicos desta pesquisa. Para o desenvolvimento deste trabalho, as definições teóricas e a relação entre conceitos serão o elemento balizador para a construção da compreensão da Gestão da Informação e sua relação em favor dos arquivos e com relação aos usuários.

A Gestão da Informação é fundamental pois auxilia a lidar com as informações geradas pelos arquivos, podendo ser utilizada de forma estratégica e eficiente. Nas áreas da Arquivologia e da Ciência da Informação existe uma literatura especializada que se concentra nessa temática e através destas referências que nos valem para fazer este recorte.

A informação é o que compõe o conhecimento. O conhecimento em si é um elemento social sempre dinâmico que agrega uma infinidade de variáveis e experiências com o objetivo de explicar o mundo e seus fenômenos. Portanto, para esta pesquisa que investiga uma ciência social, cabe frisar que “a abordagem qualitativa opõe-se ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade” (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 31).

Sobre a pesquisa bibliográfica, Umberto Eco esclarece que ela é fundamental na busca do conhecimento:

Organizar uma bibliografia significa buscar aquilo cuja existência ainda se ignora. O bom pesquisador é aquele capaz de entrar numa biblioteca sem ter a mínima ideia sobre um tema e sair dali sabendo um pouco mais sobre ele (ECO 1977, p. 42).

De acordo com essa premissa, na busca pessoal pelo saber, pela formação acadêmica, e pela construção individual do conhecimento, Rampazzo (2005) faz a junção entre a fundamentação teórica e a pesquisa bibliográfica. De acordo com o autor, ambas são instrumentos de trabalho fundamentais para a formação acadêmica, e vem de encontro também ao objetivo de pesquisa. De acordo com o autor:

A formação universitária, antes de ser especificamente profissionalizante, procura transmitir uma fundamentação teórica das ciências, das artes e das técnicas. A assimilação destes elementos é feita por intermédio do ensino em classe, mas é garantida pelo estudo pessoal de cada estudante. E é por isso que ele precisa dispor dos devidos instrumentos de trabalho, que nas ciências humanas são fundamentalmente bibliográficos (RAMPAZZO, 2005, p. 61-62).

Sobre os estudos exploratórios, Sampieri (2010) define com clareza os objetivos de um estudo cuja abordagem vai além do cunho qualitativo e bibliográfico. Este assume um viés de investigação sobre um tema, de forma a explorar seus elementos constituintes, traduz-se em explorar orientações e novas possibilidades:

[...] Os estudos exploratórios são realizados quando o objetivo é examinar um tema ou um problema de pesquisa pouco estudado, sobre o qual temos muitas dúvidas ou que não foi abordado antes. Ou seja, quando a revisão da literatura revelou que existem apenas orientações não pesquisadas e ideias vagamente relacionadas com o problema de estudo, ou, ainda, se queremos pesquisar sobre temas e áreas a partir de novas perspectivas. [...]. Os estudos exploratórios são como realizar uma viagem a um lugar desconhecido. (SAMPIERI et al., 2010, p. 86-101).

Longe da intenção de esgotar o tema da Gestão da Informação, é preciso buscar referências que sejam norteadoras de um processo mais profundo de compreensão deste objeto. A pesquisa investiga a possibilidade de implementar uma melhor utilidade da informação para o nosso ofício e apresentar elementos para conhecê-la com maior propriedade. A informação como referência de trabalho, como elemento de gestão, como elo na relação entre arquivos e usuários e instrumento na difusão e mediação, na busca de qualidade e eficiência.

Considerando a estratégia da pesquisa bibliográfica, para relacionar categorias, conceitos e aportes de diferentes campos do conhecimento para conceituar de forma mais ampla a Gestão da Informação, inicia-se traçando as origens do conceito ligadas ao positivismo e duas de suas principais categorias pertinentes para esta pesquisa, a informação Orgânica e Arquivística.

Posteriormente, mapear brevemente os conceitos de informação nos campos da filosofia e sociologia, apresentar suas relações intrínsecas com o conhecimento e a sociedade, pois a informação faz parte de uma ciência de viés social e filosófico.

Imbuídos desta mesma estratégia, segue-se com o recorte teórico apresentando os tópicos do acesso, difusão e mediação da informação conceituando-os e relacionando-os para, por fim, apresentar a Gestão da Informação, sua conceituação e seu papel como capital humano relacionado ao conhecimento. É o conhecimento o elemento que auxilia na construção da relação entre arquivos e usuários e é através da mediação, da difusão e da presença digital que se garante que, pela Gestão da Informação, exista a visibilidade necessária aos arquivos para que estes se estabeleçam como um sistema dotado de estratégias eficazes voltadas ao acesso da informação.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Para investigar o tema, propõe-se um recorte com os seguintes elementos: compreender a informação e as origens do conceito, buscar referências para compreender as categorias da informação orgânica e arquivística, explorar a informação como ciência, trazer elementos da sociologia e da filosofia para explicar o objeto desta pesquisa, agregar à informação a contribuição do conhecimento como capital humano, investigar a relação entre arquivos e usuários e, por fim, buscar meios de compreender, através da Gestão da Informação, o acesso aos arquivos pelos usuários materializados na difusão e na mediação. Este roteiro servirá de base para compreender melhor a gestão e sua aplicabilidade.

O referencial teórico deste trabalho está subdividido em seções. A primeira seção investiga a informação a partir de algumas relações desta com outros campos do conhecimento e adjetivos que auxiliam a qualificar e ampliar seu escopo e significado. A segunda parte trata propriamente da Gestão da Informação e investiga a mediação e a difusão, o acesso sua relação com a Gestão da Informação, os usuários e arquivos na busca de uma metodologia de trabalho.

Muitas são as tentativas de se contextualizar e definir barreiras para a informação. Seus conceitos têm adquirido um sentido bastante fluido e mutável ao longo do tempo, e ela exerce um papel importante com relação ao conhecimento, além de estar inserida em todos os níveis das relações humanas. Como se pode agregar valor à informação e fazer dela um instrumento de trabalho dentro do trabalho arquivístico? Como fazer da informação algo relevante para a atividade-fim dos arquivos? Para investigar a Gestão da Informação é preciso buscar elementos conceituais que agreguem maior sentido à informação e nos auxiliem a compreendê-la.

Atualmente na Arquivologia, temos presente a busca pela transcendência do viés tradicional, que possui o foco nos arquivos, no respeito aos fundos e na sua construção histórica clássica. Dotar a informação de maior análise e contexto, já que ela faz parte de uma ciência de cunho social é fundamental para que se compreendam as relações que se estabelecem entre as pessoas. A informação gera conhecimento e a Gestão da Informação deve servir para compreender a demanda de informação que existe dentro dos arquivos e responder aos mesmos questionamentos que são pertinentes à gestão do conhecimento.

3.1 A INFORMAÇÃO E AS ORIGENS DO CONCEITO

De acordo com (CAPURRO; HJORLAND, 2007 p.150) “a história de uma palavra fornece-nos curiosidades que são tangenciais ao próprio conceito”. De acordo com Gleick (2013):

A informação é aquilo que alimenta o funcionamento do nosso mundo: o sangue e o combustível, o princípio vital. Ela permeia a ciência de cima a baixo, transformando todos os ramos do conhecimento (GLEICK, 2013).

Munidos deste propósito vamos traçar em alguns tópicos um recorte sobre o conceito de informação, suas origens e seu ciclo; a informação e a construção do seu significado na sociologia e filosofia, seu viés social através da relação entre informação e conhecimento através também da Gestão do Conhecimento e as relações da Gestão da Informação com a presença digital dos arquivos, com a mediação e com a difusão.

De acordo com Almeida Júnior (1996) temos a necessidade de refletir sobre a conceituação de informação, pois:

Aceitar o paradigma da informação requer a conceituação do termo informação. É comum o emprego dessa palavra sem que o seu conceito seja explicitado, pois se admite ser ele já entendido e consensualmente aceito. [...] A maioria simplesmente as emprega, sem reflexões, nas ações cotidianas. (ALMEIDA JUNIOR, 1996, p. 241)

A informação é algo complexo de se definir e cabe, portanto, a busca de uma melhor precisão de sua definição que, por natureza, possui um viés multidisciplinar. Estabelecer um mínimo de compreensão acerca dela é fundamental para pensarmos nas suas inter-relações. Kobashi e Tálamo (2003), afirmam que mesmo que seu estudo possua caráter multidisciplinar baseado em vários campos do conhecimento, estas relações não são suficientes:

[...] o estudo da informação, sua produção, circulação e consumo, assume importância primordial, sendo desenvolvido por várias áreas do conhecimento. Assim, ao lado da importância da informação se reconhece também a complexidade de abordá-la. Muitas são as disciplinas que a focam e, cada uma deve nela, identificar o seu objeto específico, para que uma atividade compreensiva sobre o assunto substitua a

explicação mecânica e funcionalista largamente difundida no campo que não raro introduziram mais dúvidas e imprecisões do que soluções (KOBASHI E TÁLAMO 2003, p. 8).

A informação como conceito pode ser compreendida tanto de forma isolada quanto relacionada a outros elementos, adjetivos, campos do conhecimento ou ciências para lhe agregar significado. Uma classificação usual encontrada sobre o tema informação a coloca como parte de uma hierarquia da qual também fazem parte os dados e o conhecimento. Como é fácil perceber, devido à sua fluidez ou complexidade, para compreendê-la talvez com maior profundidade podem ser utilizadas ou agregadas relações com outros elementos ou referências. Uma relação parte da premissa de que existe colaboração ou mesmo dependência pois um elemento pode se definir sozinho, porém ganha mais força com a contribuição de outros conhecimentos. É o ganho inquestionável da interdisciplinaridade. O auxílio de outras áreas colabora para a busca de uma melhor solução para um problema, traz maior força para a busca de um método. Dos dados se infere a formação da informação e a partir da informação se constrói e se desenvolve o conhecimento.



Figura 1 – Pirâmide: Dados, Informação e Conhecimento. Fonte: <http://virtx.com.br/o-que-e-seguranca-da-informacao/>

Nesta pirâmide estes três elementos são simbióticos, ou seja, são intimamente relacionados e não podem existir de forma isolada. De acordo com Siqueira (2005) nesta tríade temos que agregar alguns fatores subjetivos:

Dado é a forma primitiva que compõe um sistema de informações. Podemos considerar os dados como a menor partícula estruturada que compõe a informação. A informação em contrapartida, é a composição de dados, fornecendo-lhe significado. A combinação de vários fatores como contexto, interpretação, experiência pessoal, aplicabilidade e processo cognitivo incrementam a informação transformando-a em conhecimento. Já o

conhecimento é a informação dotada de contexto, reflexão e síntese [...] (SIQUEIRA, 2005, p. 24).

A informação está em tudo o que está ao nosso redor. Podemos extraí-la de tudo que faz parte de nossa rotina e realidade. Elemento abstrato pelo qual construímos nosso entendimento e nossa visão de mundo, é dela que nos valem para emitir opiniões e conceitos e estabelecer relações. Todos nós em algum nível buscamos ou fornecemos informação. Somos, ao mesmo tempo, emissores e receptores, veículos contínuos de recepção, assimilação e transmissão de informação. A informação, se vista de forma isolada, carece de objetividade e só se torna mais completa quando relacionada a outro elemento que auxilie sua objetividade e seu objeto, seu foco e direção. Informação é elemento base da comunicação e através dela se estabelece a metodologia de trabalho dos arquivos.

A relação entre dado, informação e conhecimento é de suma importância para a organização, principalmente no planejamento de ações no ambiente interno e externo ligado aos arquivos. Davenport (1998, p. 18) afirma que dados são “simples observações sobre o estado do mundo”. E seu vínculo com a informação se apresenta por ser “a mais pequena representação convencional [...] de uma informação” (ROUSSEAU, COUTURE, 1998 p. 137).

Dela dependemos por uma infinidade de fatores e sem ela não existe abstração possível. Dela dependem elementos que a estruturam e organizam para que ela adquira maior sentido. Insumo do conhecimento, da inteligência e dos significados do mundo, dela somos dependentes para nossa própria evolução. Dela derivam interesses e nascem necessidades que precisam de planejamento. Por isso a necessidade de administrá-la e estabelecer comparações com elementos e ferramentas provenientes de outras áreas do conhecimento. Essa relação é fundamental pois a informação não se estabelece sozinha e carece sempre de hierarquias e de uma perspectiva multidisciplinar.

Muitos são os elementos utilizados em conjunto com a informação com o intuito de categorizá-la: ciência, sistema, teoria, filosofia, modelo, arquitetura, processo, fórmula, recurso especializado, elemento social e democrático, elemento para o conhecimento, elemento político, estratégico, orgânico, arquivístico, entre outras classificações possíveis. Iremos nas próximas seções explorar alguns destes adjetivos para ilustrar este tema, elemento fundamental para nossa área de atuação, a Arquivologia. Construir essas relações é um bom exercício na busca de uma

melhor compreensão de nossa profissão e mesmo função social pois, de acordo com Fonseca (2005, p. 55) “Importa muito que não percamos de vista a tríplice dimensão do objeto da arquivologia e sua ordem: arquivos – documentos de arquivo – informação”. A informação é a base do trabalho arquivístico, a base da sociedade e das relações sociais, não pode ser negligenciada e é através da Gestão da Informação que ela ganha subsídios para seu tratamento e sua visibilidade.

3.2 CATEGORIAS DE INFORMAÇÃO: ORGÂNICA E ARQUIVÍSTICA

Frente às novas necessidades e realidades da profissão, adota-se cada vez mais a visão da informação como objeto de interesse e estudo. De acordo com (RIBEIRO, 2004, p. 2):

Ao longo dos tempos, com a complexificação da sociedade, [...] a produção de informação e a necessidade de a registrar para melhor potenciar o seu uso a posteriori, foi desenvolvendo uma prática dita arquivística [...] que passou a consubstanciar um saber de experiência feito e a dar sentido ao exercício de uma profissão. O nascimento da Arquivística como disciplina só verdadeiramente pode considerar-se efetivo no século XIX, correspondendo a um amadurecimento do saber empírico milenar e a uma reflexão sobre a prática, com o objetivo de racionalizá-la, orientar e, depois, fundamentar de um ponto de vista teórico.

Existem dificuldades enfrentadas pelos Arquivistas no trabalho que executam dentro dos arquivos através da perspectiva do trabalho tradicional que estes lugares exigem. A informação não só é elemento fundamental da atividade-fim dos arquivos, mas também é resultante de processos de trabalho. Os arquivos são, em suma, repositórios de informação nos mais variados suportes e estão também continuamente produzindo ou acumulando informação em suas relações e rotinas: "A informação orgânica é produzida internamente, sendo produto resultante da execução das funções e das atividades organizacionais" (LOUSADA; VALENTIM, 2008, p.254).

Como não podemos prescindir dentro da Arquivologia da informação materializada nos documentos, cabe afirmar que estes são repositórios da

informação e da mesma forma que possuímos um documento arquivístico, deste deriva a informação arquivística que deve ser investigada em seu conteúdo:

A documentação arquivística, técnica e científica, produzida e recebida no decurso das atividades das organizações deriva das atividades-fins. É necessário estudá-las para compreender o conteúdo informacional destes acervos (LOPES, 2009, p. 54-55).

A Gestão da Informação é ferramenta para compreender portanto o conteúdo informacional dos acervos arquivísticos. Arquivos, mais além do que repositórios de documentos são repositórios de informação, tanto orgânica quanto arquivística. Temos porém a falta de uma referência mais embasada sobre o tema da informação arquivística:

Desde o século XIX documento de arquivo representa um conceito importante para o saber arquivístico. Mas como entender o surgimento, no final do século XX, da ideia de informação arquivística? A definição de informação arquivística não está contemplada em obras de referência da área no Brasil. Por exemplo, encontra-se ausente no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, publicado em 2005, pelo Arquivo Nacional (SILVA, 2010, p. 12).

Já que os arquivos evoluíram e evoluem naturalmente ao longo da história para dar conta da organização da informação, cabe ressaltar que “o significado da informação orgânica confunde-se e funde-se com o significado de informação arquivística” (Araújo, 2012), e independente desta lacuna teórica ambos devem ser também objeto da Gestão da Informação pois ela é solução tanto para a busca de método para organização da informação interna quanto para pensar e embasar métodos, organizações e regras de acesso.

3.3 A INFORMAÇÃO COMO CIÊNCIA E SISTEMA

Ribeiro (2011) define, em síntese, toda a evolução histórica da Arquivologia e a ligação dos arquivos com a informação. De acordo com a autora, a necessidade de um sistema de arquivo surge e evolui naturalmente através da informação:

Durante um longo período de desenvolvimento, que decorreu praticamente desde as origens da escrita ao fim do Antigo Regime, os sistemas de arquivo evoluíram de uma forma natural, acompanhando as necessidades dos respectivos organismos produtores/utilizadores da informação por eles custodiada. Na verdade, a origem dos arquivos confunde-se com o próprio surgimento da escrita, o que demonstra a ideia de que eles sempre foram encarados como bases e veículos de informação (RIBEIRO, 2011, p.1).

Já que os arquivos são em si um sistema que é veículo de informação, da mesma forma que se estabelece a relação entre arquivos e usuários podemos inferir que é inevitável a existência de uma relação entre arquivos e informação, bem como entre informação e gestão.

Com o auxílio de outros campos do conhecimento e de outras ciências, a Ciência da Informação lida com a dificuldade de uma definição teórica de seu objeto e da atuação de seus profissionais desde a sua gênese:

É na década de 60 que são elaborados os primeiros conceitos e definições e se inicia o debate sobre as origens e os fundamentos teóricos na nova área, período em que identificamos marcos, na tentativa de melhor demarcá-la, assim como de estabelecer relações interdisciplinares com outros campos do conhecimento e vislumbrar qual a atuação dos também novos profissionais (RIBEIRO PINHEIRO, 1995).

Como é possível verificar, mesmo que essa temática não seja nova, a abordagem da informação como algo estratégico tem sido bastante recorrente nas instituições em suas rotinas de trabalho. É preciso salientar que a informação possui atrelada à si um corpo teórico que traz a ela status de ciência e não podemos nos esquecer desta referência fundamental na construção da compreensão sobre o tema.

Dentro da Gestão da Informação, além da referência da ciência, a informação dotada de contexto agrega a si caráter estratégico e esta outra referência é fundamental para pensarmos um sistema de informação:

A gestão da informação deve assentar num Sistema de Informação desenvolvido à medida [...], desempenhando um papel de apoio na articulação dos vários subsistemas que a constituem (entendida como um sistema global). Quanto mais global e estruturado for o sistema de informação, entendido como um conjunto de meios humanos e técnicos, dados e procedimentos, articulados entre si, com vista a fornecer informação útil para a gestão das atividades da organização [...] (BRAGA, 1996).

A Gestão da Informação é portanto fundamental para a gestão de atividades organizacionais. Para a Arquivologia, ciência que se vale da informação materializada e registrada nos documentos em seus variados suportes e formas, a Ciência da Informação possui um papel simbiótico fundamental. A informação é um elemento de registro e comunicação e a Arquivologia não pode existir sem ela e seu embasamento científico. Conforme Pinheiro (2002, p. 1-2): “A informação de que trata a Ciência da Informação e o processo de comunicação em diferentes contextos flutuam numa escala tão vasta que a área corre o risco de perder seus horizontes científicos [...]”.

De acordo com Fonseca (2005, p. 19) é no Georgia Institute of Technology, no ano de 1962, que nasce uma das mais difundidas definições de Ciência da Informação que a coloca como uma ferramenta na tentativa de organizar, processar e criar meios de acesso à informação:

Ciência que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo de informação e os meios de processar a informação para ótima acessibilidade e uso. O processo inclui a origem, a disseminação, a coleta, a organização, o armazenamento, a recuperação, a interpretação e o uso da informação (FONSECA, 2005, p. 19).

A informação pode também ser classificada pela soma de vários elementos. Uma das possibilidades dentro de um sistema de informação pode-se utilizar a definição da classificação da informação através da confidencialidade, presente na ISO 27.001 para se delimitar a noção de um sistema:

A ISO 27001 não prescreve os níveis de classificação [...]. Quanto maior e mais complexa sua organização,

mais níveis de confidencialidade você terá – por exemplo, para organizações de médio porte você pode utilizar este tipo de níveis de classificação da informação, com três níveis de confidencialidade e um nível público:

- **Confidencial** (o mais alto nível de confidencialidade)
- **Restrita** (médio nível de confidencialidade)
- **Uso interno** (o mais baixo nível de confidencialidade)
- **Pública** (todos podem ver a informação (KOSUTIC, 2014).

Le Coadic (1996, p. 4-5), afirma que “a informação é então uma medida de organização [...]. A informação comporta um elemento de sentido”.

A informação é um elemento dentro um sistema de organização e carece da gestão para que, através do planejamento estratégico moldado à cada realidade arquivística, tendo presentes seus níveis de confidencialidade, possa se atingir a excelência na execução e prestação de serviços. Porém para essa função não existe uma metodologia pronta a ser seguido ou implantado.

Utilizar a informação, ou mesmo um produto derivado desta, implica trabalhá-la para satisfazer um determinado tipo de necessidade. Seja ela interna voltada às necessidades do arquivo, ou externa, voltada às necessidades do usuário.

Saber utilizar a informação a seu favor e estabelecer com maior propriedade sua importância e sua relevância é um elemento estratégico fundamental para a melhoria desta relação.

A Gestão da Informação possui um papel tão relevante quanto à gestão de materiais, gestão de recursos financeiros e de recursos humanos, embora ainda isso não seja assim reconhecido atualmente. A informação não é ainda vista como um elemento diferencial no processo de busca de qualidade e eficiência.

O papel dos arquivos se encontra atualmente em processo de mudança, que os desloca de suas funções tradicionais, custódia de documentos para servir como ferramenta para a garantia de direitos, em direção a uma função mais aberta e dinâmica que os converte em centros especializados em informação.

A Ciência da Informação cabe neste processo como um instrumento fundamental pois seu conceito, de acordo com (Capurro e Hjørland 2007, p. 186)

preconiza que ela é a “disciplina que estuda a teoria e a prática da geração, processamento e disseminação da informação”.

Para que a disseminação da informação aconteça, tanto a Ciência quanto a Gestão da Informação devem ser aliadas e estar alinhadas. Um sistema deve ser pensado e planejado para permitir que os usuários tenham acesso à informação de maneira organizada, segura e ágil, reduzindo o tempo de busca e aumentando a produtividade. Podemos citar como benefícios do planejamento de um sistema de informação o bom andamento das atividades da organização, a possibilidade de auxiliar na tomada de decisões, melhorar a produtividade e a prestação de serviços.

De acordo com Baltzan e Phillips (2012) sobre a tomada de decisão:

Os sistemas de informação para a tomada de decisão funcionam por meio da criação de modelos a partir das informações organizacionais fornecendo percepções das [...] oportunidades. Cada sistema utiliza modelos diferentes para auxiliar na tomada de decisão, na resolução de problema e na captura de oportunidade. (BALTZAN, PHILLIPS, 2012, p. 31-32).

Conforme Reix (1998), “Sistema de Informação pode ser [...] definido como um conjunto de recursos organizados, tais como: materiais, software, pessoas, dados, processos e procedimentos”. O conceito de sistema pode se aplicar à sociedade pois ela é por si um sistema de relações.

Segundo a opinião de Diaz (2010), basicamente, “um sistema de informação deve ser uma entidade capaz de realizar quatro atividades: recolher, armazenar, processar e transmitir”. “Ele deve também estar apto a trazer para os usuários informações que ajudem na tomada de decisões. Devem também de acordo com Piattini (2000) “aumentar as vantagens competitivas que resultam da sua utilização”. Um sistema de informação deve, também, estar apto a integrar os dados, a informação e o conhecimento:

Um sistema de informação é a integração de três componentes [...]: o humano, o organizacional e o tecnológico. A partir disso a informação apresenta três níveis: O primeiro é o dado que pode ser processado por alguma aplicação. O segundo é a conversão desse dado em informação, que deve ser interpretada e analisada corretamente pelo usuário/indivíduo; e por terceiro e último, a informação se torna conhecimento quando o

usuário entende, [...] e utiliza essa informação [...].
(Reyes, 2004).

A informação classificada como ciência e posteriormente como sistema deve ser concebida como elemento de trabalho e de auxílio nas percepções do trabalho arquivístico. Temos portanto a correlação entre um sistema de informação e um sistema de arquivo:

A organização é um sistema composto de subsistemas, incluindo o de informação, no qual, entre outros aspectos, é gerido este recurso essencial às organizações. O subsistema de informação de arquivo é, pois, uma subdivisão específica deste. [...] Utilizaremos, por isso, a expressão sistema de informação de arquivo para o designar. (PENTEADO, 2003, p. 148)

A partir do caminho percorrido que se inicia com a percepção da informação, ou seja, da organização da informação de acordo com a sua finalidade, é possível conhecer melhor o usuário e as oportunidades que derivam da sua utilidade, ou seja, quais são os caminhos necessários para o planejamento de um sistema de arquivo, pois sistemas de informação e sistemas de arquivo estão inter-relacionados através da Gestão da Informação.

Cada realidade arquivística é diferente e demanda métodos diferentes de trabalho e planejamento. Pensar subsídios para o gerenciamento da informação é fundamental.

A partir dessa problemática, pretende-se que o trabalho documental materializado pela informação registrada nos mais diversos suportes, ou mesmo o trabalho informacional em si seja compreendido de forma mais ampla, derivado de uma ciência com embasamento científico e como ferramenta pensada para auxiliar na construção de um trabalho arquivístico: feito sobre a produção documental e pensado para a construção orgânica de um sistema de arquivos e um sistema de gestão da informação eficaz.

3.4 A INFORMAÇÃO NA SOCIOLOGIA E NA FILOSOFIA

Muitas são as conceituações possíveis e também as influências sobre o tema. Em resgate de uma referência com viés histórico, pela filosofia, cabe registrar que o tema possui raiz positivista:

Na ciência da informação (CI) o positivismo se manifesta em diferentes práticas. Seja na construção conceitual recente da CI, após a afirmação do conceito que passa a nomear o campo no contexto sessentista do século passado, seja em suas raízes filosóficas, que remontam ao citado século XIX, a filosofia positivista é evidenciada como modelo pioneiro para formalização dos estudos da informação (BEZERRA; SALDANHA, 2013, p.34-35).

Auguste Comte, um dos seus importantes expoentes, tem grande influência na teoria que existe sobre a Ciência da Informação, uma ciência social que, de acordo com Borges e Sanz Casado (2009), tem origens na sociologia que é a base para explicar a dinâmica da sociedade:

A Sociologia [...] nasceu de uma mudança radical da sociedade, resultando no surgimento do capitalismo. Desde então a Sociologia contribui com a questão da informação [...] à luz das diferentes correntes de pensamento sociológico [...]. Inscrita no paradigma da pós-modernidade, a Ciência da Informação busca uma aproximação e constituição como uma ciência social. Originada no Século XIX, dentro da filosofia positivista, a sociologia nasce de uma série de mudanças radicais da sociedade, cujo seu criador foi Auguste Comte [...]. O século XVIII, [...] fez com que o homem passasse a analisar a sociedade como um objeto de estudo (BORGES; SANZ CASADO, 2009, p. 147 – 148).

Os arquivos são objeto e veículo resultantes dessa dinâmica social. Como é fácil verificar, temos na Ciência da Informação em última instância um elemento fundamental para explicar as relações sociais. Pautada pelo positivismo, esta ciência está fundamentada na sociedade e na produção de conhecimento. Resta descobrir como esses elementos e esta ciência podem, por conseguinte, fundamentar a organização e o planejamento estratégico através da Gestão da Informação da relação que esta possibilita entre arquivos e usuários.

Na tendência da valorização da informação como fenômeno e elemento social, podemos nos valer das ideias de Terry Cook que afirma que:

O pós-moderno desconfia da ideia de verdade absoluta (...) no método científico. Nada é neutro. Nada é imparcial. (...) Tudo é dirigido a uma determinada audiência. O pós-modernista toma os fenômenos (...) e afirma que são construções sociais. (...) (Cook, 2001).

A informação dentro da sociedade, filosoficamente, faz parte da transparência e dentro dela, a informação é um direito. De acordo com (Chul Han 2014, p. 11) “Nenhum outro tema, no discurso público, é hoje tão dominante como o da transparência. Esta é objeto de uma reivindicação [...] associada à liberdade de informação”.

Porém é necessário estabelecer outros elementos além da teoria, compreender suas dinâmicas como veículo que molda o conhecimento. A informação nunca é neutra e sempre, dentro dos arquivos, é trabalhada para estar disponível de acordo com as necessidades do usuário. De acordo com Luciano Floridi (2012) “A cultura das sociedades ocidentais está transformada. Hoje vivemos e trabalhamos literalmente circundados de informação que parece encapsular o conceito de informação infinita e sempre disponível”.

A partir desta informação nos cabe estabelecer que, para os arquivos e para os usuários, esta é a natureza específica desta abordagem. A dinâmica da informação é ser onipresente e deve ser pautada pelo seu valor social, pelo conhecimento que gera e sua utilidade na resolução de problemas e na tomada de decisões.

Para Choo (2006, p. 27-29) “a informação é um elemento intrínseco e está presente em todos os processos da organização”. Portanto a busca de um modelo para a análise da informação deve se valer de uma infinidade de elementos que deem conta de sua complexidade. Por isso a impossibilidade de se formalizar uma metodologia única e universal para lidar com ela:

Dada a existência de uma pluralidade de conceitos, modelos e explicações referentes à informação, uma teoria unificada implicaria pressupor uma entidade, essência ou princípio universal e invariável (GONZALEZ 2013, p. 9).

Dentro desta pluralidade de possibilidades de abordagem se coloca a filosofia da informação que pensa a construção do significado da informação e das suas relações. A filosofia da informação trata da formação desta como conceito, dos processos que dão suporte à relação existente entre a informação, o conhecimento e o ser humano, que colocamos aqui como usuário:

[...] agora é necessário não apenas pensar a informação que está sendo veiculada e transmitida, mas também a

informação que está sendo apropriada e as influências internas e externas ao ser cognoscente. Assim a Filosofia da Informação busca analisar os mais variados assuntos que estejam relacionados à informação. A Filosofia da Informação se preocupa menos em discutir as ferramentas e operações que dão suporte à informação do que as relações entre o ser humano e a informação. O ambiente de estudo da Filosofia da Informação é o próprio ambiente do ser humano. Nesse ambiente se encontra a informação. A realidade humana é que possibilita a constituição da informação e a sua veiculação. É nessa realidade que serão analisadas e pensadas as formas de trânsito da informação (FRANCELIN, PELLEGATTI, 2004, p. 5).

Para se pensar a relação entre arquivos e usuários portanto, é necessário ter em conta que na busca de um método ou metodologia de Gestão da Informação é necessário pensar o acesso através das relações do arquivo consigo mesmo, do usuário consigo mesmo e da informação consigo mesmo. A partir destes três elementos é que se deve criar o ambiente propício para um fluxo eficaz de informação resultante dessas relações. Sobre a conceituação de informação se reitera a dificuldade de estabelecer de forma fechada o seu significado pois, de acordo com Revoredo (2015):

O termo representa uma realidade nova, emergente e como resultado, é transitório e instável em sua significação. O que se entende por informação varia de acordo com as experiências e perspectivas dos investigadores (REVOREDO, 2015 p. 22).

A informação, mesmo com seu conceito aberto, acontece e se estabelece nas múltiplas relações que se constroem entre o arquivo e usuário. Esta relação se baseia nas necessidades de informação deste último. De acordo com o campo da Filosofia, conhecer o usuário comporta a percepção deste e a busca de oportunidades relacionadas à informação.

A filosofia da informação trata sobre a competência em informação sem de fato se debruçar sobre a técnica ou a busca de um método de forma científica, mas sim a coloca como resultado de um sistema de relações sociais:

De forma abrangente e de certa maneira, até mesmo simplista, a competência em informação abrange a capacidade do indivíduo para acessar, avaliar e usar a informação a fim da solução de necessidades, problemas e “oportunidades” informacionais relacionados à execução das atividades cotidianas nos diferentes

setores da nossa vida: educação, lazer, trabalho, saúde, entre outros. Mas é quando a competência em informação se relaciona com a técnica que se percebe a proporção que o tema pode alcançar. A técnica é, em primeiro lugar, sistemas de ações articuladas segundo regras de caráter social, ou seja, não se relacionam a ações isoladas e ocasionais (OLIVEIRA; VITORINO, 2016 p. 3).

A informação em última instância como elemento de tomada de decisões se torna objeto que molda a ação do usuário e a técnica passa a ser a forma pela qual o usuário se relaciona e utiliza essa informação no dia a dia de acordo com a sua necessidade. Como é impossível estabelecer de forma prévia essa necessidade, não cabe aqui portanto a busca de uma técnica científica ou modelo fixo pois a informação se constrói a partir de um sistema de conotação social. A relação entre arquivo e usuário se torna portanto uma relação antes de tudo informativa e social que gera conhecimento.

3.5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Conforme a construção histórica do início da ciência arquivística feita por Jean-Yves Rousseau e Carol Couture, em seu livro que trata sobre os fundamentos da disciplina arquivística, o nascimento e evolução dos arquivos e por conseguinte da profissão dos arquivistas, está intrínseca e fundamentalmente ligada à Gestão da Informação:

É ao aparecimento da escrita que remonta o nascimento dos arquivos e da arquivística, bem como as novas ocupações, entre as quais a de arquivista. A escrita permitiu produzir obras literárias mas também serviu a administração. Assim, desde que o homem utiliza escrita para registrar informação que é possível seguir a evolução do suporte no qual foi inscrita essa mesma informação, o tipo de informação retida, os métodos de trabalho utilizados para tratá-la, bem como a evolução das funções das pessoas afetas à gestão dessas informações (ROUSSEAU E COUTURE, 1998, p.29).

De acordo com Ribeiro (2002), temos uma importante transição de visão científica, que tem adquirido e absorvido em si, a questão informacional:

Uma reflexão sobre a Arquivística [...] não pode deixar de colocar em confronto uma visão tradicional e, [...] dominante, que consubstancia afinal o paradigma histórico-tecnista [...] e um novo posicionamento, que designamos por paradigma científico-informacional em progressiva afirmação [...] (RIBEIRO, 2002, p. 97-98).

Segundo Heredia Herrera (1993, p. 177), “[...] A definição de gestão faz parte do processo administrativo, [...] exige a investigação e a compreensão do fluxo informacional”. A Gestão da Informação exige a definição de uma política de arquivos, ou seja: a definição de estratégias para o planejamento, a implantação de um plano de trabalho e a garantia de que este processo de trabalho tenha continuidade.

O *Records Management* e a vertente Pós-Custodial são os elementos que auxiliam a embasar mais profundamente a Gestão da Informação no contexto dos arquivos. A arquivística pós-custodial em síntese busca tirar o enfoque do documento e passa a valorizar mais a sua matéria-prima, a informação. É através dela precisamos atualizar nossa atuação como profissionais. Repensar possibilidades e romper com os velhos paradigmas.

Sobre o *Records Management*, preconiza Araújo (2013):

Outro conceito que se afirma no pós-guerra, e que também se insere na perspectiva funcionalista, é o de *record group* – uma adaptação americana do “princípio da proveniência [...] para possibilitar uma flexibilidade na organização dos documentos [...]. A formalização deste conceito acabou por propiciar o surgimento do fenômeno do *records management*, a gestão de documentos arquivísticos [...]. A gestão documental afirmou-se como uma nova área com estreito vínculo com a Administração, marcando uma ruptura com a Arquivologia [...]. (ARAÚJO, 2013, p. 8)

Fernanda Ribeiro fala de transição de paradigma da Arquivologia, transcendendo seu enfoque tradicional e se baseando na tecnologia e na informação quando afirma que

É pois, no contexto da era da informação em pleno desenvolvimento e no quadro da revolução digital que o novo paradigma informacional, científico e pós-custodial se tem vindo a afirmar e a substituir o paradigma anterior (RIBEIRO, 2011, p. 6)

Temos na Arquivologia pós-custodial e em seu embasamento a chave dessa transição pois: “a Arquivística pós-custodial sugere a análise e o estudo dos

arquivos, e também a substituição do atual objeto da Arquivística (o documento) pela informação arquivística” (BRITO, 2005, p. 37).

Produzir e acumular informações na forma de documentos se tornou uma atividade fundamental em uma sociedade pautada pela dinâmica das relações.

Desta forma, nos deparamos com a necessidade de gerenciar informações, separando o que é importante do que não é importante. A Gestão da Informação pode ser útil neste processo: é o elemento fundamental na busca de uma metodologia de trabalho e de um resultado eficaz na busca da organização dos acervos e da satisfação informacional dos usuários.

A informação sempre teve um papel essencial para a sociedade, seja na sua organização e funcionamento, no aperfeiçoamento das suas instituições, no exercício do poder ou na conquista e legitimidade de direitos. Atualmente ela tem adquirido status de recurso estratégico. O aumento do uso de informação, as necessidades de recuperação rápida e segura para apoiar a resolução de problemas e o volume considerável de registros e informações produzidas levam à necessidade de integração desse conteúdo num conjunto bem estruturado e organizado.

O autor Augusto Maia relaciona os arquivos à informação através do seu valor estratégico. Os arquivos, conforme preconiza o autor, atuam como instrumentos de apoio em favor da sociedade:

O reconhecimento da importância dos arquivos pode ser inferido desde os primórdios onde se evidencia [...] como pressuposto o seu valor, não apenas estratégico, mas também de instrumento de informação e apoio à sociedade (MAIA, 2006 p. 30).

Dentro dos arquivos a informação precisa entendida para, por fim, ser processada e utilizada de tal modo que ela seja um diferencial e que seu uso seja elemento de eficiência. Que ela se constitua não só de material que possibilite obter conhecimento, mas que também seja matéria-prima que possibilite um bons resultados para quem trabalha e usufrui dela, tanto profissionais quanto usuários em suas atividades.

Sabemos que essa equação é formada por elementos complexos. De acordo com Ribeiro (2005), sobre a inter-relação da informação com o surgimento dos arquivos:

Os repositórios de informação – que, mais tarde, vieram a ser designados por [...] arquivos – não tinham um objectivo definido; foram *surgindo* e ganhando uma estrutura cada vez mais complexa [...] como consequência natural da atividade humana e social (RIBEIRO, 2005, p. 2).

Para os arquivos, ter informações de qualidade ao seu alcance e em seu entorno é algo fundamental na tomada de decisões. Assim, é fundamental para um bom desempenho dos arquivos que querem buscar um lugar de destaque conhecer os caminhos necessários a serem trilhados para que se possa ter na informação e na gestão da informação um diferencial e um recurso estratégico.

Nesse contexto o Arquivista desempenha um papel fundamental: trabalha como facilitador da informação que o arquivo possui em seu acervo, atuando a partir de um novo enfoque de trabalho não mais focado na salvaguarda de documentos mas na utilidade e na disponibilidade da informação, registrada em suporte, produzida, processada, ou mesmo preservada ou eliminada em meio digital, configurando os documentos arquivísticos digitais.

Temos na Resolução nº 20/2004 do Conarq a conceituação de documento arquivístico digital:

§1º Considera-se documento arquivístico como a informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida e recebida no decorrer das atividades de um órgão, entidade ou pessoa, dotada de organicidade e que possui elementos constitutivos suficientes para servir de prova dessas atividades.

§2º Considera-se documento arquivístico digital o documento arquivístico codificado em dígitos binários, produzido, tramitado e armazenado por sistema computacional. São exemplos de documentos arquivísticos digitais: planilhas eletrônicas, mensagens de correio eletrônico, sítios na internet, bases de dados e também textos, imagens fixas, imagens em movimento e gravações sonoras, dentre outras possibilidades, em formato digital (CONARQ, 2004, p. 1).

Já que temos definido o documento como a informação registrada nos mais variados suportes e a possibilidade da Gestão da Informação ser também atrelada à tecnologia, Bartalo e Moreno (2008, p.73) “afirmam que a gestão está relacionada à administração, ao ato de gerenciar, confirmando que o arquivista deve estar apto para gerenciar”. Isso deve ir além da informação e do documento. A Gestão da Informação facilitada pelos Arquivistas deve ter em conta que precisa facilitar

processos, sejam eles de trabalho ou mesmo a busca de informação pelos usuários.

Através da Arquivologia Pós-Custodial e do Record Management, podemos também ilustrar importantes contribuições com relação à Gestão da Informação.

Moro et al (2011) afirma que as instituições, mesmo os arquivos é importante frisar, possuem um nível de informação insuficiente com relação a forma correta de se estruturar o trabalho com relação aos documentos. Isto sobretudo no que se refere à questão legal, técnica e tecnológica. Sobre este tema afirma que:

Organizações podem conter níveis desiguais e insuficientes de informações necessárias para satisfazer as exigências de documentação de natureza legal ou [...] técnica. Nas palavras de Bailey (2007), as organizações são frequentemente incapazes de realmente reunir registros de uma forma que iria cumprir esses requisitos. A gestão [...] (*record management*) converge e atua nas seguintes três grupos ou dimensões:

- (1) A infraestrutura tecnológica, entendida como um componente básico de processamento e o armazenamento e preservação da informação;
- (2) Aspectos legais e jurídicos (prova de conformidade);
- (3) Diretrizes para a operação ou o desempenho do negócio – a natureza do negócio (provas de suas atividades). (MORO et al, 2011, p. 104).

O trabalho ou mesmo o método a ser implementado nos acervos deve otimizar o acesso às informações arquivísticas diminuindo seu tempo de busca ou recuperação. Esta agilidade deve orientar o conhecimento e o método a ser buscado e construído, além de ser fator de melhoria dos processos e da natureza do trabalho arquivístico.

Para que o arquivo mereça agregar a si de forma ainda mais definitiva a Gestão da Informação focada em seu próprio conteúdo, como ente criador de novos conhecimentos e interesses, é necessário que este aja buscando novas relações, transcendendo velhos paradigmas. São estas relações que construirão o caminho das novas perspectivas dos arquivistas e dos arquivos, relacionados aos usuários através da informação e da presença virtual.

3.6 O CONHECIMENTO, A GESTÃO DO CONHECIMENTO E O CAPITAL HUMANO

Se da informação em seus níveis de abstração se constrói o conhecimento, é possível inferir que do conhecimento é possível extrair informação e vice-versa, a fim de torná-lo relevante para as atividades organizacionais e funções dos arquivos na promoção e gestão de suas atividades. De acordo com (Merins et al., 2003):

Gestão é de importância essencial em qualquer conceito de Gestão do Conhecimento. Ela determina o caminho de estratégias [...] e indica se os alvos dessas estratégias foram atingidos. Gestão pavimenta o caminho de uma cultura corporativa baseada no conhecimento. [...] A gestão poderia facilitar um manuseio do conhecimento mais 'eficiente' ao promover atividades autônomas [...], comunicação aberta e treinamento (Merins et al., 2003, p. 8-9).

Valentim (2010) afirma que o conhecimento é, dentro das organizações, fundamental para a Gestão da Informação como uma estratégia de ação, inclusive para o acesso e o planejamento:

Os estudos sobre a informação, o conhecimento e a inteligência em contextos organizacionais são alicerçados na gestão da informação e do conhecimento e são essenciais para a constituição da memória institucional, de políticas de informação, de ambientes e fluxos informacionais compreendidos de forma ampla. As pesquisas contemplam [...] as competências que envolvem produtores, intermediários e usuários de informação, e, por isso mesmo, proporcionam à linha a possibilidade de discutir a dinâmica informacional e os processos cognitivos subjacentes envolvidos desde as necessidades, buscas e usos de informação. (VALENTIM, 2010, org. p. 15-16).

De acordo com Nonaka e Takeuchi, há dois tipos de conhecimento: o tácito e o explícito. O conhecimento tácito está com as pessoas e que não está formalizado em meios concretos. Já o conhecimento explícito é aquele que está registrado e que pode ser armazenado de alguma forma. Conhecimento tácito é representado por aquele que o indivíduo formou durante as experiências que viveu, condiz aos seus saberes, ou seja, o que não pode ser expresso em palavras, pois está na cabeça das pessoas. De acordo com Nonaka e Takeuchi (1997, p. 97) "o conhecimento tácito é fonte rica e inexplorada de novo conhecimento".

Os dois autores ressaltam que algo fundamental no conhecimento é a distinção entre estes dois tipos de conhecimento e que o segredo para a criação do conhecimento está na conversão do conhecimento tácito em explícito. De acordo com a definição dos próprios autores:

O conhecimento é tácito e também explícito. É um produto social, gerado pela interação íntima entre as pessoas. O conhecimento deve ser gerado, portanto em um ambiente verdadeiramente empático, onde as pessoas importam-se com as experiências individuais genuínas. (NONAKA E TAKEUCHI, 2004, p.119).

Para Bukowitz e Williams (1999) (apud Mertins et al., 2003, p. 49), a Gestão do Conhecimento e sua experiência pode ser objeto de uma rotina na melhoria de suas atividades:

As quatro atividades: adquirir, usar, aprender e contribuir designam a rotina diária na relação com o conhecimento. Melhorando essas atividades, a reação [...] às demandas [...] é aperfeiçoada. BUKOWITZ E WILLIAMS (1999) apud (MERTINS ET AL., 2003, p. 49).

A Gestão do Conhecimento deve ser um instrumento auxiliar do conhecimento organizacional: ela deve ser utilizada de forma estratégica, criando rotinas com relação ao conhecimento e aplicação dele com relação a si mesma. Já que o conhecimento é baseado na experiência, ambos devem fazer parte de uma política de arquivos. Política compreendida como um conjunto de ações necessárias à qualidade dos processos de trabalho, da informação como produto em si resultado das interações sociais. A gestão do conhecimento deve servir para compreender a demanda de conhecimento que existe dentro dos arquivos e deve responder a quatro questionamentos essenciais:

Como esse conhecimento é aplicado?

Onde e como surge esse conhecimento?

Como esse conhecimento é armazenado?

Onde e como esse conhecimento foi gerado?

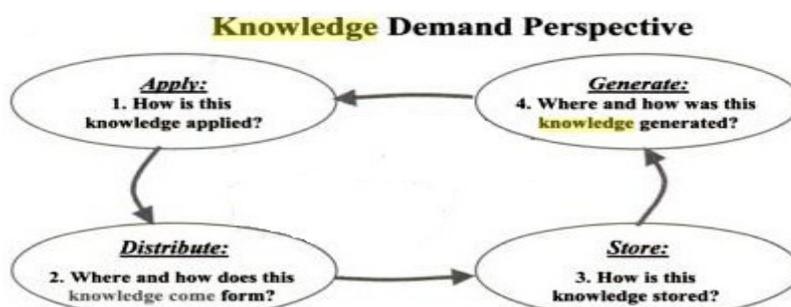


Figura 2 – Adaptação – Perspectiva da demanda do conhecimento (Mertins et al., 2003, p. 32).

A demanda de conhecimento deve sempre estimular e promover a criatividade e a aprendizagem.

Neste ponto de intersecção é que se relacionam ambas as gestões. Já que da informação deriva o conhecimento, podemos inferir que temos tanto uma demanda de informação quanto uma demanda de conhecimento. Portanto a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento podem ter uma relação próxima. Os questionamentos pertinentes ao conhecimento podem mesmo servir para a informação. A informação deve ser uma ferramenta a serviço das pessoas, sejam elas profissionais dos arquivos ou usuários e devem favorecer a organização e a construção de uma cultura organizacional, baseada nas pessoas.

O capital humano é a engrenagem que move as organizações, move essa construção e essa demanda por conhecimento: ele representa seu maior patrimônio. A criatividade na resolução de problemas e na melhoria de processos pode transformar a capacidade potencial [...] em capacidade real. A criação do conhecimento organizacional é um processo interminável que se atualiza constantemente. [...] Dentro da organização, o conhecimento que se torna real [...] pode precipitar um novo ciclo de criação do conhecimento. (Nonaka e Takeuchi, 1997, p. 101).

A gestão do conhecimento auxilia, através do conhecimento organizacional, a melhorar processos. Para que a melhora de processos ocorra, existem ferramentas como por exemplo: mapeamento de competências, mapeamento de processos, melhores práticas, bases de conhecimento, narrativas, reuniões, murais de recados, caixas de sugestões, normatização e Gestão de Documentos, entre outros exemplos possíveis a serem imaginados.

Precisamos de um ambiente favorável para que ocorra a transformação do conhecimento tácito em conhecimento explícito, promovendo desta forma a gestão do conhecimento, o conhecimento organizacional que se torna um capital.

O sistema de arquivos neste contexto, relacionado com a gestão do conhecimento se torna um ente dotado de valor, um ativo dentro da instituição, uma vez que registra a transformação do conhecimento a nível organizacional.

Algumas destas ferramentas possuem fácil utilização e podem proporcionar melhorias e resultados expressivos, pois permitem uma participação ativa e colaborativa dos arquivistas e mesmo dos usuários neste processo de busca de qualidade e de métodos de trabalho eficientes e eficazes.

Estimular o conhecimento é o primeiro passo para a Gestão do Conhecimento aconteça. De acordo com Campos (2013, p. 16):

O conhecimento [...] fica, em sua maior parte, na cabeça dos seus colaboradores. [...] A Gestão do Conhecimento trabalha no sentido de explicitar o conhecimento das pessoas, transferindo-o para suportes ou mídias compartilháveis. A Gestão do Conhecimento busca estimular a criação, a captação, a organização, a difusão, o uso e a exploração do conhecimento organizacional (CAMPOS 2013, p. 16).

A maior vantagem deste tipo de gestão é entender que ela é focada nas pessoas, no humano. Implantar a política de que todos têm algo a oferecer em suas experiências e ideias, de forma livre e aberta independente de qual seja a área em que atuem. Toda informação compartilhada pode ser útil em processos de melhoria ou mesmo na busca de delimitar processos e metodologias de trabalho. Estas são algumas ferramentas pelas quais se podem levantar problemas e agir na busca de soluções, compartilhar conhecimentos e possibilitar melhorias em competências, em processos ou mesmo outros elementos.

A Gestão da Informação só é efetiva na medida em que o conhecimento agregado pelas informações que o arquivo dispõe sobre si e sobre seu acervo sejam utilizadas com objetivo e critério. Aqui caímos novamente na indefinição teórica, porém podemos pautar a relação entre a informação e o conhecimento sob um viés prático pois o método se estabelece a partir da interação e da melhoria das competências, tanto por parte do arquivo quanto por parte do usuário.

A cultura organizacional torna-se mais forte e eficaz quando estiverem presentes as seguintes competências:

- Conhecimento sobre as fontes de informações existentes (formais ou informais);

- Capacidade para utilizar tais fontes, sabendo interagir com pessoas ou sistemas de informações;
- Preparo para avaliar a qualidade das informações, quanto à sua confiabilidade, precisão atualidade, etc.
- Habilidade para saber identificar os problemas e as informações que são necessárias para resolvê-lo;
- Capacidade para identificar e acessar as informações necessárias para encontrar soluções para os problemas;
- Habilidade para aplicar as informações obtidas na solução de problemas;
- Habilidade para articular, organizar e comunicar informações às demais pessoas da empresa de modo apropriado. (MEIRELES, 2004, p. 20)

Assim, a Gestão do Conhecimento pode ser um instrumento que facilita os processos pelos quais esse conhecimento é criado, compartilhado, utilizado e aplicado dentro dos arquivos.

O conhecimento individual deve ser socializado, de forma que gere novos conhecimentos, e esses novos conhecimentos possam ser um fator de melhoria nas atividades organizacionais. A gestão do conhecimento é importante, pois possibilita às organizações conhecerem o que possuem de informação e conhecimento: o que é útil e o que pode ser descartado, além de criar uma dinâmica entre o conhecimento e a informação gerando um ambiente de trabalho produtivo, colaborativo e focado na experiência.

3.7 A INFORMAÇÃO, AS MÍDIAS SOCIAIS E A PRESENÇA DIGITAL

Uma tendência bastante relevante tem sido a busca da presença dos arquivos, a relação com seus usuários pautada pela difusão e mediação da informação através da presença digital e das redes e mídias sociais.

De acordo com Costa-Ferreira (2011) essa relação acontece de forma complexa:

Vivemos num mundo fluido e caracterizado pela complexidade. Dinamismo da relação entre as partes, [...] criatividade, instabilidade, emergência, incerteza, conectividade e fluxo são algumas das marcas da contemporaneidade, onde a Informação e as redes emergem como elementos catalisadores da realidade. Em contexto social, o intercambio de recursos informacionais dá-se por meio das relações que os agentes sociais estabelecem entre si. Os entrelaçados de relações que assim se formam, constituem as Redes Sociais através das quais flui a Informação (COSTA-FERREIRA, 2011, p. 208).

As mídias sociais acontecem através da relação, agregam informação e cabe portanto ao arquivista saber tirar proveito disso. Aproveitar a potencialidade que este espaço representa, agindo como um profissional especializado da Ciência da Informação.

Mídias ou mesmo redes sociais são um meio de comunicação e interação dinâmico, e até mais interessante que a televisão, que o rádio ou até mesmo blogs ou outros meios mais tradicionais e estáticos. Elas são acima de tudo ferramentas colaborativas que podem servir como auxílio na construção de novos conhecimentos.

As mídias possibilitam um intercâmbio informativo ativo e contínuo de informações entre pessoas e instituições, pois são um sistema aberto e em permanente construção.

Segundo Marteleto (2007) sobre o tema:

A ambientação histórico-epistemológica das noções de rede e informação é importante de ser considerada por duas razões principais. Primeiro, para não “naturalizar” esses conceitos, atribuindo-lhes inadvertidamente o estatuto de fenômenos dos “dias de hoje”, da “globalização”, das “sociedades da comunicação, conhecimento, informação”, ou da nova “política econômica neoliberal”, os quais seriam naturalmente importantes de serem estudados e gerenciados na medida em que fazem parte de um cenário globalizante, onde o mundo e a sociedade se encontrariam atualmente instalados. (MARTELETO, 2007, p. 1)

Através das redes a difusão e mediação da informação ocorre de forma mais intensa e dinâmica. Nelas a informação faz parte de um cenário global: se cria, se expande, pois é compartilhada, criada através da interação e é utilizada para os mais diversos fins. As mídias ou mesmo redes sociais contribuem para a democratização da informação, mesmo que a comunicação se faça de forma individual.

Esses canais de comunicação, onde ocorre um fluxo contínuo de informação e construção de conhecimento são muito participativos e a informação, seja ela qual for, se constrói de maneira interativa e através das relações.

A presença virtual nas mídias sociais pode favorecer um espaço agregador de usuários com os mesmos interesses, motivações e buscas.

O arquivo presente nas mídias sociais devem também pensar como a informação pode ser útil e como através dela se podem criar e estabelecer novas perspectivas. Um questionamento importante é: de que forma podemos utilizar a Gestão da Informação no entorno digital ao nosso favor.

Esse processo exige um empenho em nossa formação profissional indo em busca de novas visões. Vendo a forma dinâmica como as mídias e redes sociais funcionam, a presença do arquivista e dos arquivos nestas redes sociais é algo cada vez mais fundamental.

3.8 O CICLO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A respeito deste tema da ciência da informação parece haver uma infinidade de pontos de vista e abordagens possíveis para a contextualização e abordagem aos temas da gestão e da informação. Uma tentativa seria colocar suas possibilidades de abordagem dentro de quatro categorias:

- A visão orientada para o fenômeno
- A visão orientada para os meios
- A visão orientada para a tecnologia
- A visão orientada para os fins (WERSIG, NEVELING, 1975)

A informação, portanto, pode ser avaliada por uma infinidade de diferentes visões. Tomando por referência a última visão que está orientada para os fins, que é a que mais se encaixa ao objetivo desta pesquisa é que colocamos a busca de uma definição para a Gestão da Informação. Já que em seu fim a informação é destinada ao uso, para Choo (2003) ela está composta por sete procedimentos distintos:

- Necessidades da informação:** Esse procedimento nasce de problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em situações específicas. Tais fatores estão relacionados [...] também à cultura organizacional, aos limites na execução de tarefas [...].
- Aquisição da informação:** A seleção e o uso das fontes de informação têm de ser planejados e continuamente monitorados e avaliados, como qualquer outro recurso vital para a organização;
- Organização e armazenagem da informação:** Apresentadas em formas de sistemas, são uma extensão inestimável da memória da organização. Tais sistemas são, cada vez mais, requisitados para [...]

apoiar as múltiplas visões que os usuários têm [...] e permitir que os usuários explorem padrões [...].

d) **Produtos e serviços de informação:** Os usuários desejam informações não apenas para responder a perguntas, mas também para gerar ações que resolvam os problemas. Mediante a [...] agregação de valor, é oferecida uma estrutura para a criação de produtos e serviços que levam em conta o ambiente em que os membros [...] vão utilizar a informação;

e) **Distribuição da informação:** Faz que a informação correta atinja a pessoa certa no momento, lugar e formato adequados. Uma ampla distribuição da informação pode acarretar muitas consequências positivas: [...] recuperação da informação torna-se mais provável [...];

f) **Utilização da informação:** Na atividade de construção do conhecimento, a informação organizacional é transformada em conhecimento tácito, explícito e cultural, que constitui o tecido cognitivo da organização.

g) **Comportamento adaptativo:** Procedimento em que a informação é avaliada por sua relevância e capacidade de apoio às ações; dessa forma, pode-se adaptá-las às novas necessidades dos usuários (CHOO, 2003).

Como é possível verificar, para que a informação se torne um elemento estratégico, parte de uma política de acesso voltada ao usuário é necessário estruturá-la e organizá-la sob uma égide de elementos empíricos e não necessariamente práticos, mas que, por fim, são os elementos fundamentais para que se tenha diretrizes para o planejamento da Gestão da Informação e de seu uso de forma global. Através do esquema abaixo é possível compreender visualmente como está estruturado este ciclo:

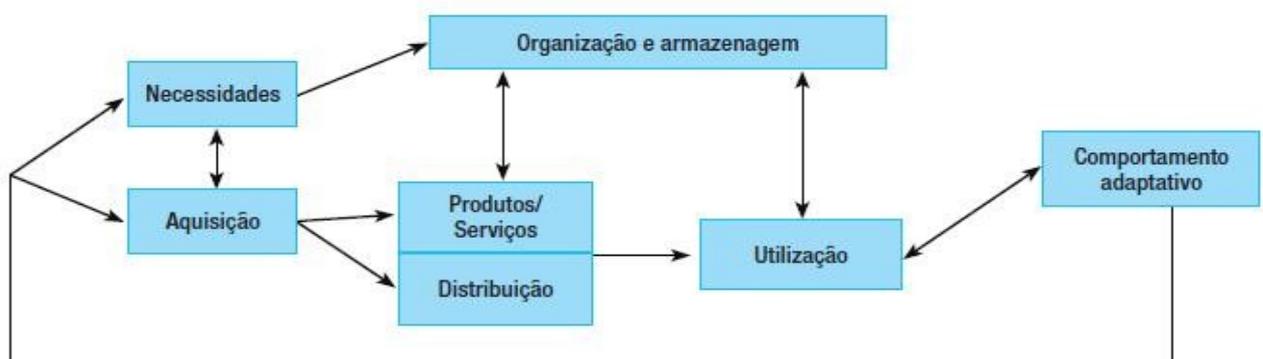


Figura 3 - Ciclo da Gestão da Informação. Fonte: CHOO (2003, p. 404)

Compreender este ciclo e sua complexidade é fundamental para que se possa estabelecer com maior propriedade uma política de Gestão da Informação que englobe de forma sistemática e completa todas as necessidades e vertentes de interpretação possíveis na relação entre arquivo e usuário. A utilização da informação depende do comportamento do usuário, das suas necessidades de aquisição da informação e destas se conclui a necessidade de organização da informação para que esta se configure em um bom produto e favoreça uma boa prestação de serviço dos arquivos.

3.9 AS RELAÇÕES ENTRE ARQUIVOS, USUÁRIOS E INFORMAÇÃO ATRAVÉS DOS CONCEITOS DE ARQUITETURA, MODELO E SISTEMA

O usuário é, de acordo com o senso comum, a pessoa que tem o direito de usar uma determinada coisa com certa limitação. No geral, dentro do tema dos usuários de informação se definem dois grupos: de um lado se encontram os usuários potenciais, que são as pessoas que necessitam da informação mas não são conscientes disso, e por outra parte se encontram os usuários reais que também precisam de informação e são conscientes por que a utilizam com uma maior frequência ou regularidade.

Logo podemos dizer que um usuário de informação é toda pessoa que vai ao encontro de uma unidade de informação, que faz sua busca de forma física ou também digital para ter acesso a uma informação que satisfaça suas necessidades ou lhe auxilie a realizar suas atividades. “Os usuários, estes, podem estar divididos pelas profissões ou ofícios que cada um desempenha diariamente: podem ser um estudante, um professor, visto que suas necessidades de informação variam”. (González, 2006, p. 12). De acordo com Le Coadic (1996), temos formalizado que informação é um produto ou matéria que necessariamente satisfaz determinada necessidade:

Trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. Utilizar um produto de informação é empregar tal objeto para obter, igualmente, um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, que esse objeto subsista, modifique-se ou desapareça (LE COADIC, 1996, p. 39).

Ao pensar nos usuários de arquivo devem se definir estratégias ou perfis adequados ao atendimento de suas necessidades informacionais. Além deste fato,

há de se ter em consideração o contexto de seus estudos e sua formação, bem como os objetivos de sua pesquisa. Suas titulações e áreas especializadas interligadas, as solicitações de pesquisas e linhas temáticas atuais sobre o tema a ser investigado pelo usuário.

Levar todas essas variáveis em consideração, permite ter conteúdo e subsídios na hora de se desenvolver políticas documentais, condições especiais de acesso e incluso estratégias para a consulta, para que esse processo seja eficiente.

Logo, o acesso a toda esta informação deve estar à disposição dos usuários e são estes a quem se deve instruir.

Para a formação destes usuários as ferramentas tecnológicas são uma boa alternativa. Os usuários de hoje se fazem parte de um entorno no qual não desempenham o papel de simples espectadores ou receptores de informação. São pessoas que apresentam características muito peculiares e distintas, com conhecimentos e hábitos, ou até mesmo tendências ou preferências acumuladas através de diversos meios.

A informação é o elemento que, além de ser insumo de trabalho, possibilita aos arquivos conhecer e melhorar seus processos de trabalho, bem como melhorar os processos de tomada de decisão influenciando em última instância o seu desempenho.

Dentro da gestão da informação os termos arquitetura e modelo são complementares e nos ajudam a formalizar melhor a organização da instituição.

Seja para localização, pesquisa, recuperação ou difusão, ações que derivam da Gestão da Informação, se faz necessário pensar que elas são o referencial que ajuda a entender como a informação se distribui e como ela ajuda a estabelecer as rotinas de trabalho e por consequência as rotinas documentais. Dentro dos arquivos, tanto a arquitetura quanto o modelo da informação, elementos estruturais, podem auxiliar os profissionais a uma melhor a condução do usuário.

Para estabelecer ambos, devemos considerar os objetivos organizacionais e o planejamento da informação que eles implicam. Devem ser levadas em conta as políticas da empresa, a sua cultura, a tecnologia que esta possui para ser disponibilizada aos profissionais e usuários além dos recursos humanos. Fundamental também é considerar os vários elementos que integram a instituição.

Para a arquitetura da informação temos a seguinte definição:

Nas últimas décadas surgiu uma nova atividade, que é exercida pelos arquitetos da informação. O trabalho deles é apresentar a informação por princípios sistemáticos e estruturados (daí o nome “arquitetos”), geralmente por meios visuais, de uma forma clara e facilmente compreensível [...]. O termo “arquiteto da informação” foi cunhado em 1975 por Richard Saul Wurman e foi definido como: [...] O indivíduo que organiza os padrões inerentes nos dados, fazendo o complexo ficar claro. A pessoa que cria a estrutura ou o mapa da informação que permite aos outros encontrar os seus caminhos pessoais ao conhecimento. [...] Qualquer um que produza informação deve se preocupar com a sua estrutura e clareza, e, portanto, com a arquitetura desta informação (MATTOS, 2009, p.91-92).

A rotina da informação, mesmo que de forma intuitiva, sempre é baseada em algum tipo de modelo. Modelo de acordo com a definição do dicionário Michaelis é um “objeto que se destina a ser reproduzido por imitação”, ou mesmo “padrão a ser imitado; standard”. Neste caso abordamos o conceito não somente voltado à informação mas sim também como parte de uma estrutura que engloba uma infinidade de outros conceitos e possibilidades na busca de um modelo para a organização da informação.

Novos desafios surgem constantemente para os profissionais que lidam e trabalham com a informação. Não é suficiente apenas agregar a tecnologia nas rotinas de trabalho pois não necessariamente tecnologia significa melhoria de acesso ou melhoria dos processos. Dentro de um sistema de informações orquestrado pela gestão, a tecnologia é apenas um elemento facilitador e depende de planejamento.

Cabe refletir sobre sua viabilidade: quais os ganhos que estas agregarão às atividades de trabalho.

Esta decisão de incorporá-la às rotinas de informação precisa estar respaldada por conhecimento e estratégia. É necessário se estar em contato com a tecnologia e conhecê-la com propriedade para que se façam decisões acertadas na escolha de ferramentas de informação que sejam adequadas e eficazes como parte da estratégia institucional.

De modo geral, a estratégia não emerge do nada; pode-se dizer que ela é construída a partir dos problemas e oportunidades e que, dependendo do que ocorre com e ao redor das pessoas (com liberdade e com capacidade de percebê-la), ela é identificada. Para esse caso, a capacidade em percebê-la não requer práticas de

formalização ou regras predefinidas, requer basicamente da capacidade de interpretar informações e também da própria experiência das pessoas envolvidas nesse processo na organização. A organização, de alguma maneira, proporciona condições para que as ações ocorram durante o processo de formação da estratégia (MINTZBERG *et al.*, 2006; MARIOTTO, 2003).

Um sistema de informação como parte integrante de uma estratégia de Gestão da Informação admite uma infinidade de classificações, porém desta gama de possibilidades, utilizaremos apenas dois termos: sistemas formais e informais.

Conhecer com propriedade quais são as estratégias necessárias para que se os fluxos e rotinas de informação se tornem um elemento estratégico é algo complexo e que não possui uma resposta fechada nem definitiva. Temos como estratégia a necessidade de planejamento que é definido como “o processo de “definir os objetivos ou metas da organização, estabelecer uma estratégia genérica para atingir estas metas e desenvolver uma completa hierarquia de planos para integrar e coordenar as atividades” (ROBBINS e COULTER, 1998, p.140).

Criar meios para reunir, organizar e disponibilizar informações são um objetivo inerente ao homem. Sejam através de sistemas formais ou informais de informação que estão formalmente ou informalmente estruturados cabe frisar sobre a dificuldade objetiva de se criar um sistema fixo de informação pela quantidade de variáveis diferentes e possíveis de serem agregadas, pois

Um sistema informal [...] baseia-se num conjunto de regras não enunciadas, não existindo uma definição de informação, nem da forma como esta será armazenada e processada. [...]. Os sistemas formais, pelo contrário, são estruturados, isto é, operam em conformidade com um conjunto de regras fixas. Este tipo de sistema pode ser manual ou baseado em computadores. [...] A enorme variedade de componentes e de processos alternativos admissíveis num projeto de construção dificulta o estabelecimento de uma estrutura formal que enquadre todos os elementos relevantes para a sua completa definição. (MARTINS, 2009 p. 35-36).

Num sistema de informação manual, a partir da elaboração de instrumentos de pesquisa é possível promover a gestão da informação, materializada nos mais variados suportes de forma mais efetiva e adequada, bem como a implementação de sistemas de arquivo e a aplicação, quando necessário e/ou possível, de

tecnologias da informação para o gerenciamento adequado da informação no caso de planejamento de um sistema baseado em computadores.

Um sistema é pensado para permitir que, nesta relação entre arquivos e usuários, seja facilitado o acesso aos dados de maneira organizada, segura e ágil, reduzindo o tempo de busca de informações. Podemos citar elencar dentro do planejamento e estrutura de um sistema de gestão da informação, os seguintes benefícios:

- a) Levar a cabo, de modo eficiente, as atividades da organização e a prestação de serviços,
- b) Cumprir com os requisitos legais, regulamentares e de prestação de contas,
- c) Otimizar a tomada de decisão, a consistência operacional e a continuidade [...],
- d) Facilitar o funcionamento efetivo de uma organização em caso de desastre,
- e) Proporcionar proteção e apoio nos litígios, incluindo a gestão dos riscos associados com a existência ou não de falta de provas de uma atividade organizacional,
- f) Proteger os interesses da organização e os direitos dos empregados, dos clientes e das atuais e futuras partes interessadas,
- g) Suportar as atividades de investigação e desenvolvimento,
- h) Apoiar as atividades promocionais da organização e
- i) Manter a memória corporativa ou coletiva e apoiar a responsabilidade social. (Caderno BAD - ISSN 0007-9421 – p.13)

Existe uma preocupação excessiva dos arquivos em atuar na salvaguarda de acervos, desvinculando a função do arquivo como uma instituição e um instrumento social. Na formação do paradigma, modelo a ser seguido e conceito da informação, é preciso ter presente a denotação social da informação ao se pensar em um sistema:

O paradigma da Ciência da Informação compõe-se de um grupo de ideias relativas ao processo que envolve o movimento da informação em um sistema de comunicação humana. Este paradigma [...] tornou-se, então, a base das tentativas para caracterizar e modelar o processo de recuperação da informação e/ou documento. (CENDÓN et al, 2005 p. 23)

A Gestão da Informação nada mais é que o reflexo dos processos comunicação humana, do conhecimento e dos seus registros materializados nos

mais diversos suportes. Este processo é que devemos considerar ao pensar na utilidade da Arquivologia transcendendo seu paradigma histórico, pensando não só na conservação dos acervos, mas também na sua utilidade na relação entre arquivos e usuários, através da difusão e da mediação da informação.

Criar um modelo ou metodologia para lidar com a informação é um processo orgânico que deve ter sempre em conta que é derivado de um processo de interação humana, passível de interpretação e de resultados sempre diversos, de acordo com a abordagem e o tipo de informação a ser trabalhado e disponibilizado ao acesso.

3.10 RELAÇÕES ENTRE ARQUIVOS E USUÁRIOS: MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DIFUSÃO

De acordo com Le Coadic (2004, p.25) a Ciência da Informação trata sobre “o estudo das propriedades gerais da informação e a análise de seus processos de construção, comunicação e uso”.

Nesta relação reside a finalidade dos arquivos. Porém são escassos os materiais que tratem sobre essa temática e estabeleçam esse tipo de relação. A mediação da informação é um processo fundamental por seu caráter utilitário, prático e social, devendo ser responsabilidade dos arquivistas. De acordo com Perez e Mello (2009):

Assim, se insere o profissional arquivista, com seu conhecimento sobre a estrutura, as dinâmicas e funções, participando no processo de geração, tratamento e disseminação das informações. Porém, a tarefa do arquivista no arquivo permanente adquire uma feição científica e social em benefício da comunidade (PEREZ; MELLO, 2009).

Nas discussões teóricas da Arquivologia estão priorizadas as temáticas relacionadas aos documentos. Percebe-se que o tratar sobre usuários tem sido pouco explorado apesar de significativo.

Pensar sobre o usuário requer pensar fora do padrão e não pensar apenas no acervo e sua custódia apesar dessa premissa ser também fundamental no resultado. Requer atuação, planejamento e tratamento da informação como um produto. Este processo necessita de investigação e engloba uma série de atividades com o intuito de controlar processos e tornar a informação acessível:

Na concepção da Ciência da Informação, como uma área investigativa das propriedades e procedimentos da informação, bem como da busca de controle de fluxos informacionais, meios, técnicas e métodos para que os processos organizacionais tornem a informação acessível, compreende-se que uma das suas funções primordiais é a de auxiliar a melhoria das instituições, no que tange aos processamentos de cunho informacional, visando à acumulação e transmissão do conhecimento (FERREIRA, ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 159).

É necessário que em primeiro lugar aconteça a apropriação da informação pelos próprios profissionais do arquivo para que, posteriormente, esse processo tome espaço junto aos usuários e gere conhecimento.

A informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e aplica (...). A informação, desta forma tem agregada a si a presença da figura do usuário durante todo o seu fluxo: produção, tratamento e uso. (TÁLAMO 1996, p. 12).

Porém essa abordagem, mesmo que pareça intuitiva requer uma maior reflexão. O arquivo é uma unidade de informação que necessariamente deve estar ligada à sociedade a qual pertence. Arquivos tem se tornado sistemas complexos de difusão que necessitam estar conectados aos usuários e às suas necessidades, mediados por intermédio dos arquivistas, além de estarem prontos para disponibilizar as informações contidas em seu acervo.

Assim entendida, a informação não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, entretanto, não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Considerada a informação desse modo, é clara a participação ativa e decisiva do usuário no processo: de receptor, passa o usuário a ser um construtor, um coprodutor da informação; a autoria deixa de ser única e passa a ser repartida, distribuída entre todos os que farão uso da informação em potência (LOUSADA, 2016, p. 121-122)

Criar ou sugerir métodos que sejam pensados para atender todo e cada potencial usuário, dentro da especificidade de cada um, pois a utilidade da informação para o usuário é um fator chave.

Todo arquivo através da informação arquivística possui potencial de patrimônio, cultural e educativo. A abertura deste espaço como um lugar gerador de informação e conhecimento pode possibilitar, através de um bom método da gestão da informação, benefícios no processo de aquisição de cultura, benefícios didáticos e servir como um instrumento democrático. Pela abertura dos acervos ao acesso e à pesquisa, deve-se estabelecer de forma permanente.

De acordo com Bellotto, essa relação entre arquivos e usuários deve ser onipresente, pois faz parte da “institucionalização da assistência [...] por parte do arquivo, de forma permanente, dinâmica e crescente” (BELLOTTO, 2000, p. 161).

Como é fácil verificar, a questão educativa dos arquivos requer pensar sobre os usuários; delinear seu perfil e especificidade, definir as ações e estratégias de mediação e difusão escolhidas para a construção da relação entre o usuário e o arquivo. Lousada (2016), sobre a mediação da informação, afirma que esse processo somente acontece no momento do acesso:

Por se tratar de uma área em construção e consolidação teórica muitos temas de estudo ainda não foram devidamente explorados, é o caso da Mediação da Informação. Considera-se que discussões teóricas são fundamentais para o amadurecimento de qualquer área do conhecimento, pois visam suprir lacunas conceituais e metodológicas. A Mediação da Informação encontra-se presente em diversos momentos das práticas profissionais arquivísticas, desde a produção destinação final dos documentos e concretiza-se no momento do acesso do usuário (LOUSADA, 2016, p. 118).

Haja vista a precariedade e a endêmica falta de recursos a que os arquivos estão inevitavelmente e geralmente submetidos, fica evidente que para a adoção de meios de difusão se torna mais viável a adoção de ferramentas de comunicação para a disseminação de informações do acervo que estiver sob sua custódia. Sobre este termo, preconiza o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística que a disseminação da informação se trata do “fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação” (DBTA, 2005, p. 71).

Temos também que frisar que este estudo abordando as possíveis relações entre arquivos e usuários através da Gestão da Informação recai na definição de difusão e mediação da informação com uma abordagem mais generalista, pois não está direcionada à análise das necessidades ou mesmo das possibilidades de uma instituição arquivística específica. Assim, é necessário frisar que é fundamental tornar público o patrimônio documental dos arquivos, seus serviços e atividades, pensando, planejando e produzindo conteúdos que tenham relevância e sejam parte integrante de uma esfera pública relevante de informação e conhecimento, não necessariamente pautada pelo valor do lucro:

As unidades de informação (arquivos, museus, bibliotecas, centros de documentação) são em sua grande maioria, formadas por instituições públicas de prestação de serviço e cultura à sociedade, pelo caráter informativo e formativo, de aquisição de conhecimento para o desenvolvimento do capital intelectual de um indivíduo. Comumente, o lucro não é a meta desse tipo de instituição; porém, como em qualquer ramo de atividade, as unidades de informação precisam atrair público e oferecer serviços de qualidade. O marketing pode ser incorporado na gestão de unidades de informação para aprimorar os processos, conhecer os usuários e suas necessidades de informação, entender o mercado que atua para posicionar-se, desenvolver estratégias para a difusão do acervo, dos produtos e dos serviços, aprimorar a comunicação com o seu público (BRAGANÇA; ZACCARIA, 2016, p. 91).

Os documentos devem ser o objeto primaz do trabalho dos arquivos pois são a “unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato” (DBTA, 2005, p. 73). Relacionando a finalidade do arquivo, a de ser responsável pela salvaguarda da informação, à sua função que é servir de apoio à sociedade.

A importância do arquivo está no papel social que esta entidade desempenha na comunidade onde está inserido. A mediação e a difusão da informação torna-se neste contexto elemento que possibilita a construção e a produção intelectual humana, pois através de seus acervos possibilita a produção de novas informações e novos conhecimentos.

Essa função de produção de novas informações e conhecimento somente acontece através do planejamento do acesso e estratégias de difusão e mediação, pois, “para que os documentos cumpram sua função social, administrativa, jurídica, técnica, científica, cultural, artística e/ou histórica é necessário que estejam preservados, organizados e acessíveis” (TESSITORE 2003, p. 11).

Essa é a premissa essencial desta na construção desta relação e da adequação dos arquivos na busca de qualidade na prestação de serviços. Os arquivos, assim como qualquer outra organização, necessitam obter bons resultados e melhor eficiência no desempenho de suas atividades. Através da Gestão da Informação, atingir esses objetivos possibilita ao arquivista conhecer com melhor propriedade as necessidades, as demandas e os usos da informação.

Localizar, organizar, mediar, difundir são substantivos carregados de um significado tão fluido quando relacionados à informação que, atualmente se percebe que este é um desafio contínuo tanto para instituições quanto para profissionais da área.

Para além da grande quantidade de documentos existentes (produzidos e recebidos) nos acervos documentais, que são reflexo dos fluxos e da produção de informação, apresenta-se também como um entrave a sua organização a falta de estabelecer com maior e melhor propriedade os métodos para que se possa tornar eficaz o trabalho dos arquivos, o trabalho necessário aos seus variados acervos e a necessidade de atender com mais eficácia aos usuários.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A abordagem e o levantamento de conceitos decorrentes do tema desta investigação buscou agregar à informação elementos que pudessem colaborar na compreensão da relação entre arquivos e usuários através da Gestão da Informação.

A necessidade de compreender com maior propriedade a relação entre arquivos e usuários através da gestão traz mais questionamentos do que certezas.

Esta pesquisa possibilitou analisar a Gestão da Informação como um capital humano e ferramenta auxiliar dos arquivos e usuários no processo de organização, busca e satisfação de necessidades de informação em seus mais variados contextos. É ela que dá suporte à identificação dos recursos informacionais e favorece a busca de uma metodologia de trabalho, mesmo que essa não possua um modelo fixo.

É necessário desmistificar esse termo, de forma que as pessoas possam compreender melhor o que se propõe com a Gestão da Informação, pois ela é uma atividade de suporte e pode ser uma aliada da Gestão do Conhecimento e da Gestão de Documentos. Ela é pensada para ser construída pela experiência e pela informação que cada uma das pessoas traz consigo e, também, pelo compartilhamento do conhecimento para o bem comum. Esse compartilhamento pode favorecer a interação entre as pessoas e a interação do arquivo com seu público.

Faz-se pertinente questionar quais são as possibilidades para que essa relação entre arquivo e usuário se estabeleça. Adotar uma política, uma série de estratégias que estruture melhor a difusão dos acervos e dê a conhecer os serviços prestados pelo arquivo. A Gestão da Informação permite planejar ações na busca de uma percepção mais abrangente de usuário e das oportunidades que a informação pode agregar a si como produto ou serviço.

A filosofia da informação ligada ao positivismo e a busca de uma ordem, a sociologia como elemento organizador das relações sociais todas estão indiretamente ligadas à informação. Estes e outros elementos a tornam parte de um sistema difuso e passível de diferentes interpretações. Porém, independente deste fato, a Gestão da Informação possui em si um caráter prático, e sua aplicabilidade está em ser elemento auxiliar na organização da informação.

A Arquivologia agrega a si o paradigma científico-informacional pois os arquivos são a base e o veículo de informação necessário à sociedade na construção do conhecimento e da cultura. A gestão traz em si a possibilidade da melhoria da imagem institucional dos arquivos e da sua própria cultura corporativa, mesmo que não exista interesse no lucro financeiro. O lucro, neste caso, se traduz em satisfação de uma necessidade. A gestão da informação tem uma estrutura complexa que, mesmo que não possua uma explicação ou definição pronta favorece ao processo de organização interna, ao acesso aos acervos, medição de desempenho e busca de qualidade.

A gestão é instrumento para a melhoria das rotinas e processos de trabalho pois agrega valor a estes. Ela é o elo entre a finalidade e atividade-fim dos arquivos, mesmo permeada pelas atividades-meio que o organizam.

A Gestão da Informação é orgânica e traz subsídios para a busca de uma estratégia adequada, atual e atualizada com relação ao atendimento das necessidades informacionais dos usuários, planejada e estruturada com clareza, auxiliando na melhoria das instituições, da sua imagem e da sua prestação de serviços.

Os conceitos de gestão e de informação são parte fundamental da literatura produzida nas áreas da Arquivologia e da Ciência da Informação, em caráter multidisciplinar. Esses elementos relacionados aos arquivos têm proporcionado profundas mudanças na maneira como trabalhamos. Este novo e dinâmico cenário faz com que cada vez mais sejam criadas novas demandas de produção, uso e armazenamento de informações.

A gestão da informação pode ser vista como processo pensado para organizar o fluxo das informações, registradas nos mais diversos suportes físicos e digitais, que são produzidas em uma instituição na realização de suas ações e na busca de resultados.

Outro detalhe importante desta equação é a necessidade de, através da gestão pensar a definição de uma política de arquivos, ou seja: a definição de estratégias e ações para o planejamento, a implementação de um programa de Gestão da Informação e a garantia de que este processo de trabalho tenha continuidade. A definição de uma política de arquivos e de seus procedimentos torna necessário um estudo criterioso da instituição, do arquivo a qual esta se destina.

A compreensão desse contexto possível de novas práticas através da Gestão da Informação demanda o reconhecimento das suas estruturas e organograma, do seu funcionamento e, por fim, no que consistem as suas atividades.

Esta área é pensada como a possibilidade de realizar a otimização, racionalização e eficiência na recuperação da informação, bem como a preservação e o acesso de forma contínua e sempre renovada. O uso e o alcance da informação podem ser maiores e melhores, mais efetivos, se esta se projetar para fora do seu próprio espaço.

Temos que ser capazes de fornecer valor agregado a essas atividades e saber explorar as possibilidades da gestão para agregar valor ao nosso trabalho e à informação, atraindo, capacitando e satisfazendo os usuários através de um viés multidisciplinar que estes dois conceitos carregam. Nisto que reside o valor agregado desta relação mesmo que ele não possa ser mensurado de forma imediata. A gestão da informação favorece a busca de um meio próprio de comunicar-se e aproximar-se do seu público.

O arquivo deixa assim de ser um repositório passivo de informação, dependente da busca de possíveis usuários, mas se torna independente e protagonista; se torna um ente ativo e presente. Cria novos interesses e busca novos alcances, não só espera conquistar aos usuários, mas já atua de forma a criar novos interesses e pensar novas abordagens relacionadas ao seu objeto de trabalho. A Ciência da Informação ou a própria Arquivologia mesmo com a colaboração da tecnologia, das mídias sociais e do conhecimento científico continuam lidando com a mesma matéria-prima; a informação que é construída e se materializa constantemente na interação e na inter-relação entre as pessoas.

5. REFERÊNCIAS

Academic paper (PDF): **A aplicação da Folksonomia em Sistemas de Informação**. Available from: https://www.researchgate.net/publication/267723472_A_APLICACAO_DA_FOLKSONOMIA_EM_SISTEMAS_DE_INFORMACAO.

Acessado em: Abril/2017.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Paradigmas e paradigmas: reflexões para ampliar a discussão**. In: SIMPÓSIO BRASIL SUL DE INFORMAÇÃO, 1996, Londrina. Anais.... Londrina, UEL, 1996, p. 233-240.

ARAÚJO, Carlos Alberto. **Correntes teóricas da Arquivologia**. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 18, n. 37, p. 61-82, mai./ago., 2013. ISSN 1518-2924. 22 p.

ARAÚJO, Rafael M. G. de. **A Gestão da Informação Arquivística em Ambientes Públicos e sua adaptação à Lei 12.527/2011: Um olhar sobre os arquivos das atividades meios e fins dos hospitais públicos municipais de João Pessoa**. João Pessoa-PB, UFPB, 2012.

ARQUIVO NACIONAL. DBTA – **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005, 232 p.

BALTZAN, Paige; PHILLIPS, Amy. **Sistemas de Informação**. AMGH Editora. Porto Alegre, RS, 2012.

BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida. **Gestão em Arquivologia: Abordagens múltiplas**. Londrina: EDUEL, 2008.

BERNARDES, Ieda P. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saes/GESTAO_DOCUMENTAL_APLICADA_I_e_da.pdf> Acesso em: Abril/2017.

BEZERRA, Arthur Coelho; SALDANHA, Gustavo Silva. **Sobre Comte, Durkheim e tarde em Otlet: O papel do positivismo na consolidação dos estudos da Informação**. In: ALBAGLI, Sarita. (Org.) Fronteiras da Ciência da Informação. Brasília, DF. IBICT, 2013.

BORGES, Maria Manuel, SANZ CASADO, Elias. **A Ciência da Informação criadora de Conhecimento**. Vol. II. Portugal. Imprensa da Universidade de Coimbra, 2009.

BRAGA, Ascensão. **A Gestão da Informação**. Trabalho realizado a partir de Tese de Mestrado em Gestão - Universidade da Beira Interior (1996). Disponível em: http://www.ipv.pt/millenium/19_arq1.htm. Acesso em: Julho/2017.

BRAGANÇA, Fábio Ferreira Coelho; ZACCARIA, Rosana Borges. **Gestão de Marketing em Unidades de Informação: Estudo de Caso do Centro de Documentação e Arquivo da Câmara de Vereadores de Piracicaba (SP)**. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA - CNA, 7., 2016, Fortaleza. Anais eletrônicos... Revista Analisando em Ciência da Informação - RACIN, João Pessoa, v. 4, n. especial, p. 90-105, out. 2016.

BRITO, Djalma M. de. Artigo: **A informação arquivística na Arquivologia Pós-Custodial**. Arquivística.net - www.arquivistica.net, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p. 31- 50 jan/jun. 2005, p. 31-50. Disponível em: http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2009/10/pdf_a413d0562d_0006588.pdf Acesso em: Abril/2017.

BURK, C.; HORTON, F. W. **Infomap: a complete guide to discovering corporate information resources**. New Jersey: Prentice Hall, 1988. 254 p.

CADERNOS BAD - **Série ISO 30300 - Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo** - Lisboa: BAD, 2012. p. 8 ISSN 0007-9421.

CAMPOS, André, L. N., **Modelagem de Processos com BPMN**. Brasport Livros e Multimídia Ltda., Rio de Janeiro, 2013.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. **O conceito de informação**. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 12, nº 1, p. 148-207, 2007.

CENDÓN, Beatriz V. et al. Marlene de Oliveira (Coordenadora). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005, 143 p.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

CHOO, C. W. A organização do conhecimento. São Paulo: Senac, 2003. Em: **Fontes de Informação formal e informal no processo estratégico: estudo de casos em empresas hoteleiras da região central do estado de São Paulo**. GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas – Ano 6, nº 1, Jan-Mar/2011, p. 101-117.

COOK, Terry. **Archival Science and postmodernism: new formulations for old Concepts**. Em: Archival Science 1: p. 3-24, 2001.

CHUL HAN, Byung. **A sociedade da transparência**. Relógio D'Água Editores, Lisboa, 2014.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (BRASIL). **Resolução 20, de 16 de julho de 2004**. Dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos. Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=71&sid=46> – Acesso em: Julho/2017.

COSTA-FERREIRA, Gonçalo. Redes Sociais de Informação: uma história e um estudo de caso. Em: **Revista Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte-MG, v. 16, n° 3, 2011.**

DE MATTOS, Alessandro Nicoli. **Informação é prata, Compreensão é ouro – um guia para todos sobre como produzir e consumir informação na era da compreensão.** 2009.

DICIONÁRIO MICHAELIS. Editora Melhoramentos Ltda., 2015. ISBN: 978-85-06-04024-9

ECO, Umberto. **Como se faz uma tese.** Editora Perspectiva. São Paulo, Brasil, 1977.

FERREIRA, Letícia Elaine; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **A mediação da informação no âmbito da arquivística.** Perspectivas em Ciência da Informação, v.18, n.1, p.158-167, jan./mar. 2013.

FLORIDI, Luciano. **La rivoluzione dell'informazione.** Codice Edizioni. Torino, Italia, 2012, 162 p.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e Ciência da Informação.** FGV Editora. Rio de Janeiro, 2005.

FRANCELIN, Marivalde Moacir; PELLEGGATTI, Caio. **Filosofia da informação: reflexos e reflexões.** Transinformação [online]. 2004, vol.16, n.2, pp.123-132. ISSN 2318-0889. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-37862004000200002>. Acesso em: Julho/2017.

GERHARDT, Tatiana E.; SILVEIRA, Denise T. (Org.) **Métodos de Pesquisa.** Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS - Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, 120 p. ISBN 978-85-386-0071-8.

GLEICK, James. **A informação: Uma história, uma teoria, uma enxurrada.** Companhia das Letras, São Paulo, 2013, 528 p.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo.** São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 1998.
Disponível em: http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf2.pdf. Acesso em: Abril/2017.

GONZÁLEZ, Carmen. **Usuarios de la información: formación y desafíos.** Em: Biblioteca Médica Nacional de Cuba. Investigación de Mercados: un enfoque aplicado. 3ª. edición. ISBN: 970-26- 0091, 2006.

GONZALEZ, Maria Nélida. **Luciano Floridi e os problemas filosóficos da informação: da representação à modelização**. In: CID Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 4, n. 1, p. 03-25, jan/jun 2013.

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Archivística general: teoría y práctica**. Sevilla: Disputación de Sevilla, 1993. 512 p.

KOBASHI, N. Y., TÁLAMO, M. de F. G. M. **Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea**. Transinformação, Campinas, v. 15, n. 3, p. 7-21, set./dez. 2003.

KOSUTIC, Dejan. **Classificação da Informação de acordo com a ISO 27001**, 2014. Disponível em: <https://advisera.com/27001academy/pt-br/blog/2014/05/14/classificacao-da-informacao-de-acordo-com-a-iso-27001/>. Acessado em: Julho/2017.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da Informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes – Brasília, DF. Briquet de Lemos Livros, 1996.

_____. **A Ciência da Informação**. 2. Ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LOUSADA, Mariana. **A mediação da informação e a arquivologia: aproximações teóricas**. Pesq. Bras. em C.I. e Bib., João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 117-134, 2016.

LOPES, Luis Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2a edição. Brasília, DF. Projecto Editorial, 2009.

MAIA, Augusto. Revisitando o Campo da Arquivística. In: GOUVÊA, Guaracira, et al. (Org.). **Pesquisas em Educação**. Rio de Janeiro – RJ. 7 Letras, 2006.

MALHEIRO DA SILVA, Armando B., **A Gestão da Informação Arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico**. Universidade de Coimbra, 1999. p. 2.

MARIOTTO, F. L. Mobilizando estratégias emergentes. Revista de Administração de Empresas. São Paulo. FGV-SP, v. 43, nº 2, pp. 78-93, 2003. Em: **Fontes de Informação formal e informal no processo estratégico: estudo de casos em empresas hoteleiras da região central do estado de São Paulo**. GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas – Ano 6, nº 1, Jan-Mar/2011, p. 101-117.

MARTELETO, Regina Maria. Informação, Redes e Redes Sociais – Fundamentos e Transversalidades. Em: **Informação & Informação. Revista do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL)**. Londrina, v. 12, nº esp., 2007.

MARTINS, João P. da Silva P. **Modelação do Fluxo de Informação no Processo de Construção. Aplicação ao Licenciamento Automático de Projectos**. Dissertação de Doutorado. Universidade do Porto, 2009, p. 35-36.

MEIRELES, Manuel. **Sistemas de Informação: Quesitos de excelência dos sistemas de informação operativos e estratégicos**. Volume 1 – Série Indicadores Gerenciais. São Paulo-SP. Editora Arte e Ciência, 2004, p. 20.

MERTINS, Kai, HEISIG, Peter, VORBECK, Jens. **Knowledge Management: Concepts and Best Practices**. Springer-Verlag. Berlin, 2003.

MINTZBERG, H.; LAMPEL, J.; QUINN, J. B. GHOSHAL, S. **O Processo da estratégia: conceitos, contextos e casos selecionados**. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. In: Fontes de Informação formal e informal no processo estratégico: estudo de casos em empresas hoteleiras da região central do estado de São Paulo. GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas – Ano 6, nº 1, Jan-Mar/2011, p. 101-117.

MORO, Maria-Manuela C. et al. **ISO 15489 and other standardized management systems: analogies and synergies**. Records Management Journal, Vol. 21 Iss 2, 2011. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/09565691111152044>. Acesso em: Abril/2017.

NONAKA, Ikujiro, TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de Conhecimento na Empresa: Como as Empresas Japonesas geram a Dinâmica da Inovação**. Editora Elsevier. Rio de Janeiro, 1997.

NONAKA, Ikujiro, TAKEUCHI, Hirotaka. **Gestão do Conhecimento**. Bookman (tradução de Artmed Editora S. A.) Porto Alegre, 2004.

OLIVEIRA, Alexandre Pedro de; VITORINO, Elizete Vieira. **Os sentidos da dimensão técnica: abordagem sobre a competência em informação no âmbito da filosofia e da ciência da informação**. LOGEION: Filosofia da informação, Rio de Janeiro, v. 2 n. 2, p. 40-65, mar./set. 2016.

PENTEADO, Pedro. **A investigação em sistemas de arquivos organizacionais: Algumas reflexões sobre o caso das Misericórdias de Portugal**. 2003. p. 141-163. In: Homenagem ao Professor Doutor José Marques. Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Porto, 2004.

PEREZ, Carlos Blaya; MELLO, Margareth Ceretta de. **Programa de difusão educativa para o Arquivo Geral da Câmara de Vereadores de Santa Maria**. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/viewFile/1180/695>. Acesso em: Abril/ 2017.

PIATTINI, M. Y. **Advanced Databases: Technology and Design**. Londres, Artech House, 2000.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **Gênese da Ciência da Informação ou sinais anunciadores da nova área**. In: O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa, UFPB, 2002.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. Edições Loyola. São Paulo-SP. 3a edição. 2005.

REIX, R. **Système d'information et management des organisations** . Ed. Vuibert Paris. 2éme Edition, 1998.

REVOREDO, Túlio de Moraes. **A filosofia da informação na ciência da informação brasileira: uma análise da repercussão da teoria de Luciano Floridi**. Orientador: Leilah Santiago Bufrem. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação, 2015, 119 f.

REYES, L. M. **Consideraciones teóricas sobre los sistemas de información**. Information Systems Journalism, 50-62. 2004.

RIBEIRO, Fernanda. Artigo: **Da arquivística técnica a arquivística científica: a mudança de paradigma**. Revista da Faculdade de Letras. Ciências e Técnicas do Patrimônio. Porto, 2002.

RIBEIRO, Fernanda. Artigo: **O perfil profissional do Arquivista na Sociedade da Informação**. Jornadas Luso-Caboverdianas em Ciências Sociais. Universidade Portucalense, Abril 2004, p. 2.

RIBEIRO, Fernanda. Artigo: **Os arquivos na era pós-custodial: Reflexões sobre a mudança que urge operar**. Faculdade de Letras. Universidade do Porto. 2011. p. 1-2.

RIBEIRO, Fernanda. Artigo: **A Arquivística como disciplina aplicada no campo da Ciência da Informação**. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 59-73, jan./jun. 2011, 15 p.

RIBEIRO PINHEIRO, Lena Vania, MATHEUS LOUREIRO, José Mauro. **Traçados e limites da ciência da informação**. Ciência da Informação - Vol 24, número 1, 1995.

ROCKENBACH, Moisés. **Difusão em Arquivos: Uma função arquivística, informacional e comunicacional**. Informação Arquivística, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 98-118, jan./jun., 2015, p. 3

ROBBINS, S. P.; COULTER, M. **Administração**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1998.

ROUSSEAU, Jean-Yves e COUTURE, Carol. **Os Fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998, 356 p.

SAMPIERI, Roberto Hernández et al., **Metodologia de Pesquisa**. 5ª edição. McGraw Hill Editores S.A.: México. Tradução para a língua portuguesa: Penso Editora. Porto Alegre/RS, Brasil, 2010.

SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUSA, Renato Barbosa de. **Arquivística: temas contemporâneos**. Distrito Federal : Senac, 2007.

SILVA, Eliezer Pires da. **O conceito da informação arquivística**. In: XI ENANCIB: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2010.

SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão Estratégica da Informação. Como transformar o conteúdo informacional em conhecimento valioso**. Rio de Janeiro-RJ. Brasport, 2005.

TÁLAMO, M. de F. **Informação: organização e comunicação**. In: SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1, 1996. Niterói: Eduff, 1996.

TESSITORE, Viviane. **Como implantar centros de documentação**. São Paulo: Arquivo do Estado, 2003. (Projeto Como Fazer, v. 9).

VALENTIM, Marta (org.). **Gestão, Mediação e Uso da Informação**. São Paulo, SP. Editora Unesp, 2010, 390 p.

WERSIG, Gernot & NEVELING, Ulrich. **The phenomena of interest to information science**. Information Scientist, v.9, n.4, p. 127-140, Dec. 1975. Available from: sigir.org/files/museum/pub-13/18.pdf . Acesso em: Março/2017.