



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

GT: 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações

Modalidade de apresentação: Comunicação Oral

A gestão de documentos e do conhecimento: a atuação dos arquivos

Denise Almeida Silva

Universidade de São Paulo

Resumo: Considerando-se a inserção de novas tecnologias ao cotidiano administrativo, propôs-se compreender, a partir do viés arquivístico, de que forma as pessoas que trabalham em seu dia-a-dia com os documentos de uma instituição percebem o documento em meio digital. Para tanto, como forma de subsidiar a discussão, questões referentes à Gestão do Conhecimento foram incorporadas ao trabalho no sentido de valorizar a experiência que essas pessoas possuem, como também tratar de um assunto tão caro à comunidade arquivística que é o documento em meio digital e as implicações de seu uso nas atividades das instituições. Estudos referentes à Linguagem foram abordados como uma forma de auxiliar a efetiva ligação entre a gestão do conhecimento e a gestão de documentos de uma instituição. Assim, pretendeu-se evidenciar a necessidade de uma linguagem comum entre as pessoas que trabalham com os documentos, a área da informática e dos arquivos. Como forma de complementar a análise, um estudo exploratório realizado com agentes públicos buscou levantar as percepções que estes possuem em relação ao documento em meio digital, revelando a necessidade de um papel mais atuante do arquivo na instituição no sentido de tornar mais claras as discussões arquivísticas relativas ao documento em meio digital para que a gestão de documentos, praticada por tais agentes, torne-se mais eficiente. As discussões apresentadas fazem parte dos resultados de uma dissertação de mestrado.

Palavras-chave: arquivo, documento em meio digital, agentes públicos, gestão de documentos, gestão do conhecimento



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

1 Introdução

O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) incide diretamente nas formas de acesso e difusão dos estoques informacionais como também no modo de apropriação destes estoques por aqueles que possuem uma necessidade informacional. No âmbito arquivístico, se por um lado abriu-se um horizonte de possibilidades ao se poder ofertar com rapidez e eficiência as informações das quais necessitam a administração e a sociedade, por outro lado as TIC trouxeram aos arquivos preocupações relativas à preservação do documento em meio digital¹, uma vez que os elementos necessários para a leitura de suas informações, como *hardware* e *software*, são freqüentemente substituídos por novas versões nem sempre compatíveis com as anteriores, ocasionando a perda parcial ou total daquele registro e, conseqüentemente, a possibilidade de acesso e apropriação do seu conteúdo.

Na década de 1990 a incorporação dos documentos em meio digital às atividades administrativas de uma instituição foi potencializada pelo aparecimento da WEB, indo ao encontro do novo modelo de administração pública calcado na transparência das ações e eficiência dos serviços prestados aos cidadãos. Na acepção de Manuel Vasquez (2007) a burocracia contribui com a Democracia ao estabelecer regras formais, que atingem a todos os cidadãos de forma igualitária, sendo que essa relação formal também possui significado jurídico. A Arquivística² no século XX está baseada no compromisso com a

¹ Nem todo documento em meio digital é um documento arquivístico. Para este estudo o “documento em meio digital” deve ser compreendido dentro do contexto arquivístico, ou seja, como documento gerado ou recebido por pessoa pública ou privada no decorrer de suas atividades, somente acessíveis por um computador.

Perante as flutuações terminológicas para indicar os documentos que estão em meio digital, para este trabalho optou-se por utilizar o termo “documento em meio digital” por parecer, no momento, o mais adequado. Seu significado é: documento fixado por meio de uma sequência de *bits*, ou seja, cadeias de “0” e “1”, que equivalem tanto aos impulsos eletrônicos quanto à configuração que o documento assume ao ser acessado.

² O termo “Arquivística” é considerado sinônimo de Arquivologia: “disciplina – também conhecida como arquivologia – que tem por objetivo o conhecimento da natureza dos arquivos e das teorias, métodos e técnicas a serem observados na sua constituição, organização, desenvolvimento e utilização” (CAMARGO e BELLOTTO, 1996, p.9).



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

instituição, e a burocracia, no compromisso com a eficiência da instituição; no século XXI a Arquivística compromete-se com o movimento global dos documentos, não se atendo apenas aos fundos dos arquivos permanentes, mas também à grande massa documental na gestão da sociedade. A burocracia no século XXI deve comprometer-se com as relações humanas perseguindo a idéia do desenvolvimento de uma sociedade mais democrática.

Diante deste contexto emoldurado por transformações tecnológicas e o pelo estabelecimento e apropriação de novas práticas por aqueles que trabalham em seu dia-a-dia com os documentos de uma organização, que cada vez mais são produzidos e mantidos em meio digital, buscou-se apreender a percepção destes agentes públicos³ em questões vinculadas ao documento em meio digital.

Sendo este trabalho parte da discussão já realizada em uma dissertação de mestrado, que teve como objetivo geral como o agente público foi inserido nas discussões arquivísticas relativas aos documentos em meio digital⁴, para este texto, primeiramente, são tratadas discussões relacionadas à gestão do conhecimento e sua relevância para aprimorar a gestão de documentos de uma instituição. Posteriormente, questões sobre linguagem são abordadas como forma de operacionalizar a gestão do conhecimentos. Finalizando o trabalho, questões de um estudo exploratório são apresentadas e analisadas no sentido de evidenciar a importância de se considerar o conhecimento que as pessoas envolvidas na gestão de documentos possuem, especialmente quando tratam do documento em meio digital.

³ De acordo com Meirelles (1999, p.69) os agentes públicos “são todas as pessoas físicas incumbidas, definitiva ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal. Os agentes normalmente desempenham funções do órgão, distribuídas entre cargos de que são titulares, mas excepcionalmente podem exercer função sem cargo”.

⁴ A dissertação também incorporou a análise de publicações do Projeto InterPARES, dos Requisitos MoReq/Siade, da publicação do e-ARQ Brasil pelo Conselho Nacional de Arquivos e da Instrução Normativa APE/SAESP n. 1, 2009, elaborada pelo Arquivo do Estado de São Paulo.



2 A importância do conhecimento dos agentes públicos para a gestão de documentos

No âmbito da Administração Pública são os documentos que viabilizam e servem de prova de que atividades foram realizadas. Estes documentos arquivísticos são produzidos, classificados, avaliados, preservados ou eliminados de acordo com procedimentos arquivísticos e para que tudo isso seja garantido é necessária a gestão de documentos⁵. Mas em uma instituição quem é o responsável pela gestão de documentos? O Arquivo.

Os documentos tramitam, são lidos, interpretados, organizados, obedecem à temporalidade distintas, possuem destinos diferenciados. Todas essas ações estão embutidas no funcionamento de uma instituição, porém são pessoas que as promovem, e no caso mais específico deste trabalho são os agentes públicos. Portanto, a gestão de documentos é dependente destas pessoas e por esse motivo, a gestão do conhecimento que elas possuem é uma das formas de se promover com maior sucesso a gestão dos documentos que contribua com o trabalho dos arquivos, especialmente quando a inserção dos documentos em meio digital nas atividades administrativas acentuam a necessidade de se ter o controle de todos os processos pelos quais passam os documentos de modo a garantir sua autenticidade.

Neste sentido, a colaboração daqueles que em seu cotidiano trabalham com os documentos de uma entidade é de grande valia para a gestão de documentos. Assim, considerando que a informação atua como intermediadora do conhecimento, as definições que relacionam a informação à produção de conhecimento no indivíduo são as que melhor explicam o fenômeno da transformação da informação em conhecimento, pois desta forma ela pode ser qualificada como um instrumento modificador da consciência do

⁵ Para Silva e Smit (2009, p.132) deve-se “Compreender que na gestão de documentos os objetivos e procedimentos são distintos para as diferentes fases do *Ciclo Vital* é não considerar como estanques as fases clássicas dos documentos (corrente, intermediária e permanente), entendendo as fases como integrantes de um mesmo processo, ou seja, a gestão de documentos no âmbito arquivístico não é restrita aos documentos em fase corrente e intermediária, abrangendo também a fase permanente”.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

homem e seu grupo. “A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que vive” (BARRETO, 1994, p.2).

Na concepção de Smit (2005, p.17) há uma roupagem moderna que reveste uma antiga discussão sobre sistemas de informação e a relação entre a informação e o conhecimento. A gestão de conhecimento é entendida como a atualização da gestão de recursos informacionais, sendo uma ferramenta para gerenciar a organização e os recursos humanos. Sua atuação se dá no sentido de transformar o conhecimento latente, do trabalhador, em conhecimento detido pela entidade, tornando-o passível de ser comunicado a diferentes segmentos da empresa ou da organização (SMIT, 2005, p.21).

Uma importante questão para a discussão da gestão do conhecimento é a diferenciação entre conhecimento tácito e explícito. O conhecimento tácito está relacionado à capacidade intelectual desenvolvida para um trabalho, neste caso, para Buckland (1991), a informação do como fazer envolve uma operação cognitiva resultando num conhecimento sendo, portanto, intangível. O conhecimento explícito é um produto tangível, expresso através de um código compartilhado por todos, ou seja, existe uma re-elaboração da informação para que o conhecimento individual possa ser compartilhado. Nehmy e Paim (2003) concordam com a opinião de Nonaka e Takeuchi⁶ (1997 apud NEHMY;PAIM, 2003, p.291) quando estes afirmam que é possível a conversão desses tipos de conhecimento em um conhecimento organizacional através de um ambiente interativo em que a comunicação é a palavra-chave.

A gestão do conhecimento possibilita a representação de conceitos atrelados a determinadas concepções de mundo. Para Menne-Haritz (2000) o conhecimento explícito é funcional apenas se estiver inserido em um sistema capaz de controlá-lo, ou seja, se ele é utilizado dentro do mesmo ambiente em que foi apreendido e pelo mesmo código comum compartilhado. Este conhecimento não é inerte, sua aplicação nas ações do

⁶ NONAKA, K.; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro, Campus, 1997.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

cotidiano é que lhe confere o caráter de repensar, de reavaliar, de redimensionar e mudar aquilo que é necessário para aprimorar os métodos de trabalho de uma entidade.

Captar o conhecimento que os agentes públicos detêm sobre os documentos em meio digital é uma forma da instituição se apropriar, rever e re-elaborar práticas já utilizadas pelos mesmos no cumprimento das atividades de um órgão, além de permitir o mapeamento de pontos críticos da gestão de documentos. Sendo grande parte da informação gerada ou recebida por pessoas de um órgão público em meio digital, o entendimento que estas pessoas possuem do caráter arquivístico destes documentos deve ser avaliado como forma de trazer subsídios tanto para as discussões relacionadas à preservação do documento em meio digital, quanto para o desenvolvimento de sistemas informatizados.

Todo agente público, seja ele um produtor de documentos, ou a pessoa responsável pelo trâmite destes documentos, ou ainda, aquele que se ocupa da custódia de documentos, em menor ou maior grau processam, enviam, recebem informação, reportam-se a uma hierarquia, avaliam resultados e tomam decisões baseadas em informações considerando um contexto maior, representado pela administração e suas regras.

No Arquivo, esse valor agregado à informação, através da apropriação do conhecimento gerado sobre ela é, para Santos (2007, p. 177), uma exigência que se faz no presente ao arquivista. A valorização da informação como um recurso para a tomada de decisões implica não apenas no oferecimento da informação em seu estado bruto, mas sim da informação acompanhada dos produtos gerados pelo conhecimento dos trabalhadores sobre ela. Assim, o papel do arquivista não é vinculado apenas aos documentos permanentes, mas também em documentos correntes e intermediários (SANTOS, 2007, p.184-185).

Ao discutir os atributos de uma equipe especializada em informação, Davenport (2000, p. 141) aponta que os profissionais da informação, num futuro breve, deverão agregar valor às informações fornecidas às pessoas que procuram a entidade, desempenhando papéis diferentes dos atuais no sentido de “condensar, contextualizar, aconselhar o melhor estilo e escolher meios corretos de apresentação da informação”.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Sob esta ótica entende-se que no arquivo, se os princípios arquivísticos forem seguidos para a organização da informação, o contexto de produção do documento estará espelhado. Porém, nota-se a necessidade de ir além, pois os profissionais que utilizam os documentos em seu trabalho, na maioria das vezes, pouco entendem sobre organização dos documentos e os instrumentos de gestão e pesquisa.

Na concepção de Valls (2007, p.8) a gestão do conhecimento pode ser obtida através de vários caminhos como na coleta, no armazenamento, na recuperação e na distribuição de ativos tangíveis, como patentes, direitos autorais, documentos arquivísticos; na coleta, organização e disseminação de conhecimentos intangíveis, como experiência individual e soluções criativas; na criação de um ambiente interativo que possibilite a aprendizagem e o intercâmbio do conhecimento internalizado pela entidade. Para a autora, a gestão do conhecimento contribui para o padrão de excelência das organizações. No caso dos arquivos, definidos como repositórios de conhecimento explícito, a gestão do conhecimento pode ser utilizada no tratamento dos documentos em atividades de classificação, avaliação e descrição arquivística, considerando a experiência dos agentes públicos nas atividades que desenvolvem como também os termos que utilizam para denominá-las. Valls salienta que a organização do conhecimento deve abranger suportes diferentes do formato em papel, destacando a importância dos arquivistas estarem atentos para levar em consideração o conhecimento de pessoas que, na gestão de documentos e em sua execução, trabalham com mídias digitais, por exemplo.

A natureza individual e introspectiva da gestão do conhecimento encontra no sistema de arquivo o apoio fundamental à dinâmica de aprendizagem organizacional:

“Um arquivo constitui a camada base de conhecimento explícito organizacional, na medida em que a informação sedimentada pela prática individual e da instituição se encontra aí fixada. No entanto, isso tende a se verificar apenas quando a sua gestão eficaz permitir torná-lo recurso efectivo (IAN/TT e II, 2002, p. 4)”.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Tornar explícito, através da gestão do conhecimento, a forma como o arquivo está organizado é facilitar a compreensão de que a massa documental produzida pela entidade obedece a uma lógica arquivística que envolve a produção, o trâmite, a avaliação e o destino dos documentos. Por outro lado, a gestão de conhecimento, aplicada aos profissionais cujas rotinas administrativas dependem do documento, ao se desenvolver um instrumento de gestão ou um instrumento de pesquisa, ou trazer as percepções destes profissionais em discussões relacionadas ao documento em meio digital, estreita a relação entre o agente público e o Arquivo, bem como promove o reconhecimento da importância tanto dos agentes públicos envolvidos com a gestão de documentos quanto do papel do Arquivo na entidade.

Em resumo, a gestão do conhecimento e sua relação com a gestão de documentos pode ocorrer de duas formas distintas, mas complementares: a primeira seria a de considerar o arquivo como repositório do conhecimento explícito de uma entidade; a segunda seria a apropriação e incorporação do conhecimento dos agentes públicos à gestão de documentos. A utilização deste conhecimento institucional latente nos documentos do arquivo pode ser melhor aproveitado ao se considerar o conhecimento tácito dos agentes públicos para a elaboração de instrumentos de gestão, instrumentos de pesquisa e para desenvolvimento de sistemas informatizados de gerenciamento de documentos, promovendo uma maior elucidação dos vínculos existentes entre os procedimentos arquivísticos e as práticas administrativas cotidianas.

3 Gestão do conhecimento e gestão de documentos: a adoção de códigos institucionais comuns

Para a transformação do conhecimento tácito em conhecimento explícito e sua compreensão pelo todo representado pela entidade, é necessário o estabelecimento de um código comum, uma linguagem. Este código comum compartilhado por aqueles que estão envolvidos com a entidade possibilita explorar o potencial de um estoque informacional representado pelo arquivo.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Na visão de Smit (2005, p. 48) a linguagem utilizada pelo Arquivo, entendido como um sistema de informação, é manifestada de diferentes maneiras: a linguagem adotada pelo arquivo, a linguagem presente nos documentos, a linguagem da entidade e a linguagem do usuário⁷.

Cada pessoa organiza as informações de um modo, de acordo com os valores que possui. O documento público não obedece a essa lógica individual, mas para ele deve prevista uma organização que seja explicitada e colocada de uma forma compreensível aos gestores de documentos. É neste ponto que um sistema ou serviço de informação como o arquivo atua.

Ribeiro (2003), citando Allen (1996), estabelece a diferença entre serviço de informação e sistema de informação na interação entre o usuário e o intermediador. Na organização da informação em uma estante e no auxílio da procura da informação em uma estante, o que existe é um sistema de informação e, portanto, uma relação indireta entre intermediador e usuário. A intervenção do intermediador ao selecionar fontes, sugerir informações para satisfazer a necessidade informacional do usuário ou ajudando o usuário a construir sua demanda é definido como um serviço de informação em que se estabelece uma relação direta entre intermediador e usuário.

Num sistema de informação é fica clara a ligação do agente público com a organização dos documentos, pois um sistema implica em partes que se interligam sob uma mesma lógica, isto é, as pessoas que fazem parte em algum momento do ciclo de vida dos documentos necessitam de uma mesma linguagem para que os documentos sejam organizados de uma única forma, facilitando sua recuperação.

O processo de assimilação de informação pelas pessoas, de acordo com Barreto (1994), difere da formação de estoques informacionais naquilo que se refere ao aspecto temporal. O autor considera que a informação acumula-se em estoques informacionais de acordo com o tempo linear, estabelecendo, portanto uma relação de proporcionalidade entre volume informacional e tempo cronológico. Porém, para o homem, a capacidade de assimilação não é linear, pois as experiências do passado e expectativas do futuro refletem o tempo cíclico que se coloca cotidianamente.

⁷ Os autores que tratam das questões referentes à Linguagem utilizam o termo “usuário” que muitas vezes possui uma amplitude maior do que a proposta por este trabalho, contudo, o emprego do termo neste contexto não deixa de considerar o papel desempenhado pelos profissionais que trabalham em seu dia-dia com os documentos para realização de atividades do órgão público, como é o caso do agente público tratado por este trabalho.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Para tornar a informação intercambiável, sendo este um dos preceitos da Ciência da Informação, padrões comuns devem ser adotados para que se efetive o processo de comunicação entre produtor e destinatário, em que se deve levar em conta também o contexto, o código e o meio utilizado para fazer o contato. Para Mai (2005) a organização intrínseca aos produtos da organização da informação, estando eles em suportes convencionais ou digitais, deve considerar o campo discursivo do usuário. Segundo o autor, o texto de um documento não possui um significado nele mesmo, o contexto do qual participa deve fazer parte do modo de recuperá-lo dentro de um sistema de informação. No caso dos arquivos a afirmativa de Mai pode ser traduzida como a ampliação da análise dos conjuntos documentais e das atividades envolvidas para determinar sua classificação e organização, ou seja, uma maior explicitação – para o agente público - das informações do contexto de produção do documento. Neste sentido entende-se que um profissional que desenvolverá um sistema informatizado de gerenciamento de documentos deve considerar as necessidades de informação dos agentes públicos e a terminologia empregada por eles ao organizarem e recuperarem um documento.

Davenport (2000) lamenta as dificuldades que os profissionais das TICs têm em relação aos usuários de sistemas de informação, ressaltando que muitos dos problemas decorrem do fato dos profissionais da informática ignorarem como as pessoas e as informações se relacionam. Adotando-se este ponto de vista é fácil constatar que os usuários estão sempre adaptando-se a sistemas e que o caminho inverso, isto é, levar em consideração as percepções do usuário para o desenvolvimento ou mudanças de sistemas, é pouco realizado.

Para Smit e Tálamo (2007) é apenas através da organização da informação que um sistema de informação cumpre seu papel social. Por si só a informação é “um estoque totalmente inerte” caracterizando apenas a memória documentária em que as informações são preservadas para caracterizar as finalidades da entidade.

Dito em outras palavras, a organização da informação no arquivo permite contextualizar a produção dos documentos e desta forma potencializar o desenvolvimento de instrumentos e sistemas informatizados que permitam aos agentes públicos



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

compreenderem a totalidade na qual o conjunto de documentos foi produzido e como foi organizado, possibilitando resgatar o contexto de produção dos documentos e, portanto, sua proveniência.

A adoção de uma linguagem pelo arquivo que possibilite a criação de pontes interligando as outras linguagens presentes na entidade, segundo Smit (2005, p.49), permite analisar convergências e divergências da linguagem entre o arquivo e a entidade; os documentos e a entidade; as atividades e a organização dos documentos; as questões dos usuários. O aprimoramento destas questões pelo arquivo mostra-se de fundamental importância possibilitando a comunicação rápida e precisa, como também maior qualidade e desempenho dos serviços prestados.

A padronização de linguagem contribui para a eficiência da gestão de documentos. Um documento gerado por uma mesma atividade, se receber denominações diferentes, trará problemas quando precisar ser recuperado, pois cada agente público poderá nomeá-lo de uma maneira. É preciso haver um padrão, mas não um padrão imposto com o qual as pessoas não se identifiquem, e sim um padrão construído, que leve em consideração os termos já utilizados, estabelecendo-se correspondências entre as diferentes linguagens, por exemplo, na elaboração de instrumentos de gestão, de instrumentos de pesquisa e sistemas informatizados de gerenciamento de documentos.

Se, por um lado, é preciso considerar termos já utilizados, por outro lado existe a necessidade da conscientização de que o trabalho dos agentes públicos faz parte de um contexto maior, que possui regras e conceitos próprios, representado pela administração pública. O desafio colocado ao arquivo de uma instituição é o de por meio da gestão de documentos compatibilizar esta multiplicidade de linguagens considerando o conhecimento que os agentes públicos já possuem e os procedimentos arquivísticos. No caso específico relacionado ao documento em meio digital, a afirmativa também é válida, pois permite perceber de que forma as discussões arquivísticas permeiam o trabalho dos agentes públicos.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

4 Estudo exploratório

Como forma de fortalecer a importância da inclusão das percepções dos agentes públicos na gestão de documentos são analisados e discutidos os dados de um estudo exploratório sobre a forma como os agentes compreendem o documento em meio digital inserido nas rotinas administrativas. O citado estudo foi realizado no segmento da administração pública representado pela Universidade de São Paulo, escolhida pela relevância e reconhecimento diante da comunidade arquivística brasileira, por suas iniciativas relacionadas aos arquivos.

Os dados foram coletados por meio da análise documental e aplicação de questionários. A análise documental levantou nas Tabelas de Temporalidade de Documentos da Universidade de São Paulo os documentos produzidos/recebidos, em 1996, quando se deu a primeira experiência arquivística envolvendo os agentes públicos da Universidade de São Paulo. Já os questionários foram utilizados como uma forma de expor as percepções dos agentes que atuavam na área em 2008, após 11 anos da primeira experiência arquivística representada pela publicação das Tabelas de Temporalidade de Documentos.

Compreender a inserção do documento em meio digital na administração pública por meio das percepções dos agentes públicos permite, levando-se em consideração as limitações de um estudo exploratório, ressaltar a importância das impressões e conhecimento daqueles que trabalham no dia-a-dia com os documentos, para implantação ou aprimoramento da gestão de documentos.

4.1 Análise das Tabelas de Temporalidade de Documentos

A elaboração das Tabelas de Temporalidade, publicadas em 1997, contou com a participação de agentes públicos que passaram por treinamentos referentes aos arquivos, à avaliação de documentos e à elaboração das próprias Tabelas.

Interessante notar que os documentos relacionados ao meio digital (203 no total) possuem expressões que os acompanham para identificá-los como distintos dos documentos em papel. Dentre as expressões constam: *sistema informatizado, registro eletrônico, banco de dados, suporte informatizado, automatizado*. Quando não eram



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

acompanhados destes termos, possuíam um asterisco que no rodapé da página indicava que o documento encontrava-se em suporte informatizado.

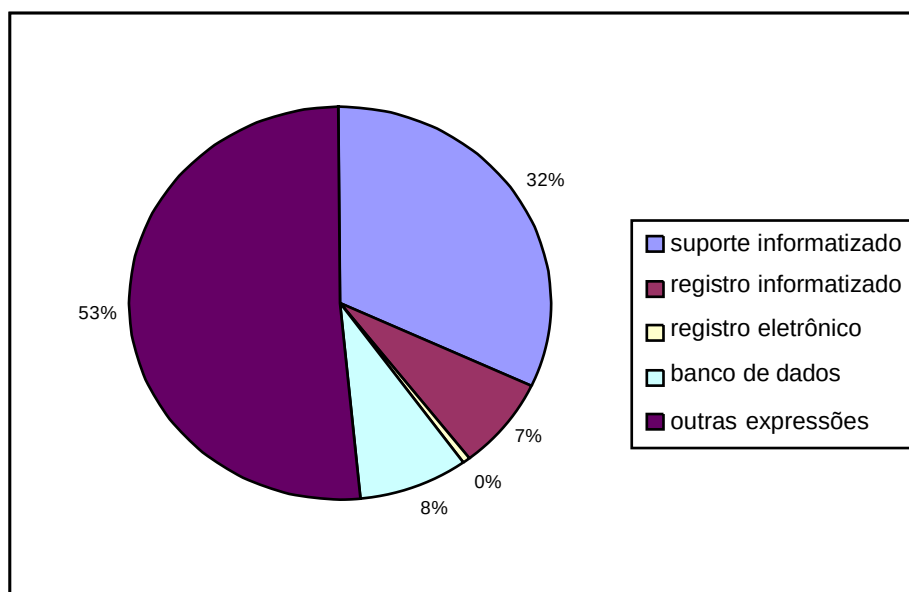


Gráfico 1 - Termos utilizados para o documento em meio digital
Tabelas de temporalidade de documentos da Universidade de São Paulo/1997
Fonte: Dados da pesquisa

Outros documentos como ofícios, portarias, memorandos e certidões, em 1996, tinham no computador uma ferramenta para confeccioná-los, sendo posteriormente impressos em papel para tramitar.

As flutuações terminológicas presentes no instrumento, particularmente no que se refere à identificação dos documentos em meio digital, revela o conhecimento incipiente, mas que está em consonância com seu tempo, pois foi elaborada em 1996 e publicada em 1997, quando se iniciou a utilização da WEB na universidade e, conseqüentemente, o início da difusão do uso do documento em meio digital.

A análise dos dados do gráfico ainda permite demonstrar que os agentes públicos consideravam o documento em meio digital pertencente ao universo da gestão de documentos. Mesmo sendo utilizados em pequena escala, a identificação destes documentos por meio de termos da área da informática, pressupõe uma preocupação dos agentes com o meio digital, uma vez que o mesmo não foi feito para identificar os



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

documentos em papel. Contudo, é perceptível a falta de familiaridade com os documentos gerados/acumulados em meio digital.

4.2 Questionários

A fase seguinte do estudo exploratório foi a aplicação do questionário semi-estruturado. Primeiramente foi realizada a seleção dos agentes públicos que pudessem colaborar com a pesquisa. Os critérios definidos para a seleção foram o de pertencer à comissão setorial do Sistema de Arquivos da Universidade de São Paulo, desde 1997 até 2008, ou de estarem vinculados às áreas administrativas, sem necessariamente pertencerem a uma comissão setorial, mas por se destacarem pelo envolvimento com o assunto. A amostragem é composta de 50 pessoas, sendo que 47 pertencentes a comissões setoriais e 3 à área administrativa por demonstrarem interesse em assuntos relacionados ao documento em meio digital. Os primeiros contatos iniciaram-se em setembro de 2008 e a tabulação dos dados ocorreu em dezembro de 2008.

A questão que perguntava “a preservação do acesso aos documentos em meio digital que possuem longa duração ou guarda permanente é uma responsabilidade de qual área do conhecimento” apresentou as seguintes alternativas: a) informática; b) arquivo; c) arquivo + informática, com o seguinte resultado

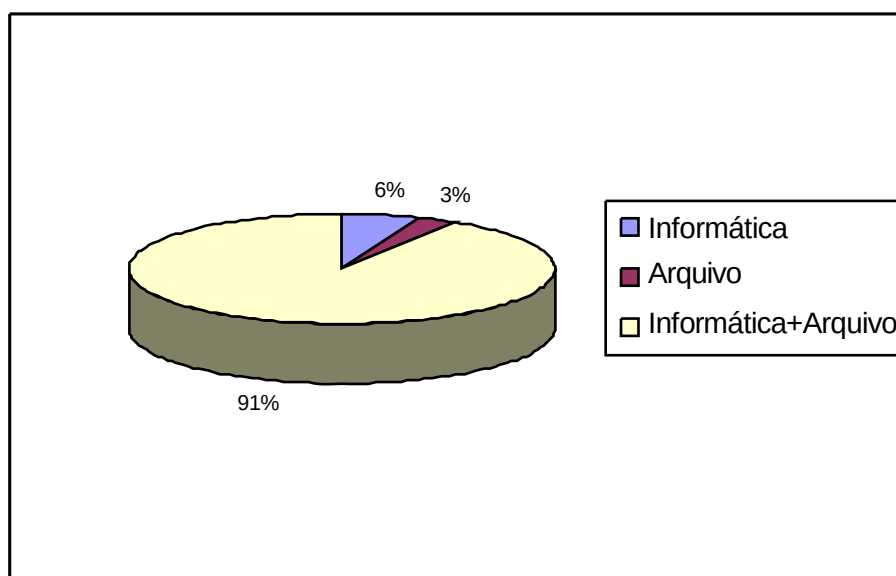


Gráfico 2 - Área responsável pela preservação do acesso ao documento armazenado no computador
Fonte: Dados da pesquisa



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Importante ressaltar que os agentes públicos que justificaram sua resposta enfatizaram a questão da interdependência entre o arquivo e a informática.

Na questão que indagava “considerando os documentos armazenados em um computador, dos termos abaixo, qual seria a melhor opção para empregarmos no cotidiano administrativo?” as respostas distribuíram-se da seguinte forma

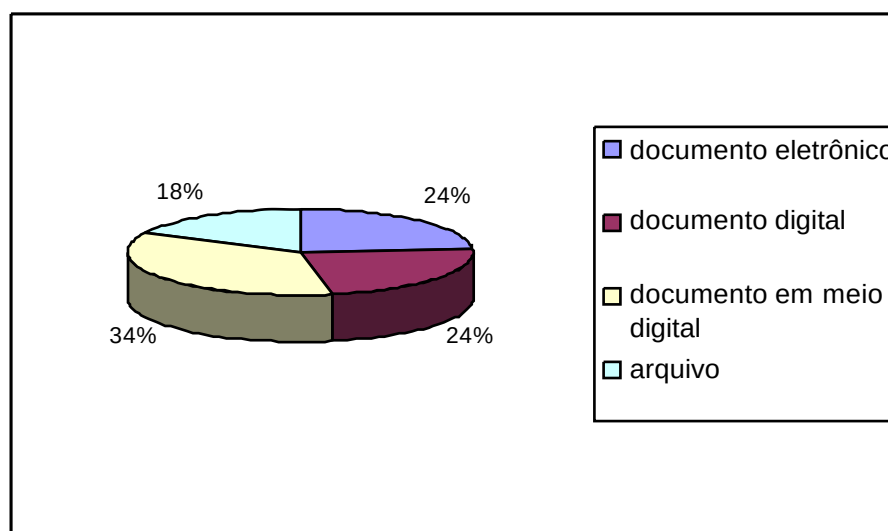


Gráfico 3 - Melhor termo para o documento armazenado no computador
Fonte: Dados da pesquisa

O termo “documento” não foi selecionado por nenhum dos participantes da pesquisa, apesar do documento em meio digital ser um documento. Já o termo “arquivo” foi escolhido por 18% dos participantes, refletindo tanto a proximidade com a linguagem utilizada pela informática ao trabalharmos com um documento (Arquivo, *File* etc.), quanto à própria linguagem arquivística, que denomina os conjuntos documentais também como arquivos.

As respostas a outra questão cujo enunciado era “existe diferença entre um documento que nasce digital (elaborado no micro) e um documento em suporte papel que é digitalizado em razão de alguma necessidade?” variaram entre aquelas que defendem a existência de diferenças justificando-as pelos aspectos legais e pelas facilidades de alterações do documento e aquelas que consideram a não existência da diferença entre



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

um documento nato digital e um documento digitalizado apoiando-se nos aspectos tecnológicos.

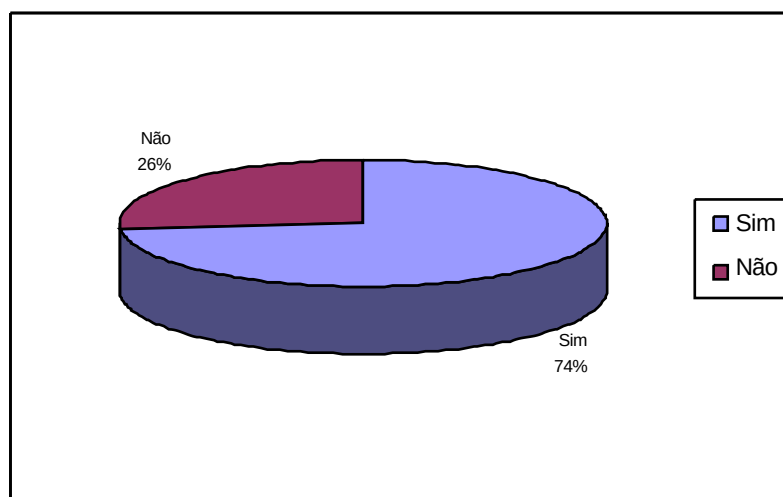


Gráfico 4 - Há diferença entre o documento que nasce digital e aquele que é digitalizado?

Fonte: Dados da pesquisa

Dentre as respostas que afirmaram haver diferenças entre o documento nato digital e o documento digitalizado estão:

- "o documento digital pode ser alterado e o documento digitalizado não";
- "Administração diferencia, pois é necessária a assinatura";
- "o documento digital não é de confiança";
- "documento digital é original e o digitalizado, não".

Dentre as respostas que afirmaram não existir diferenças entre o documento nato digital e o digitalizado estão:

- "Ambos são configurados para receber ou não alterações. Serão armazenados na forma de arquivos";
- "Somente o meios são diferentes";
- "possuem a mesma importância. O documento digitalizado é garantido pelo papel".

A questão que indagava "considerando-se o contexto da Administração Pública, a temporalidade dos documentos em papel é a mesma para os documentos em meio digital?" tinha como opções de respostas sim ou não. A questão visava avaliar por meio



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

do termo “temporalidade” como este conceito arquivístico é compreendido pelos agentes públicos.

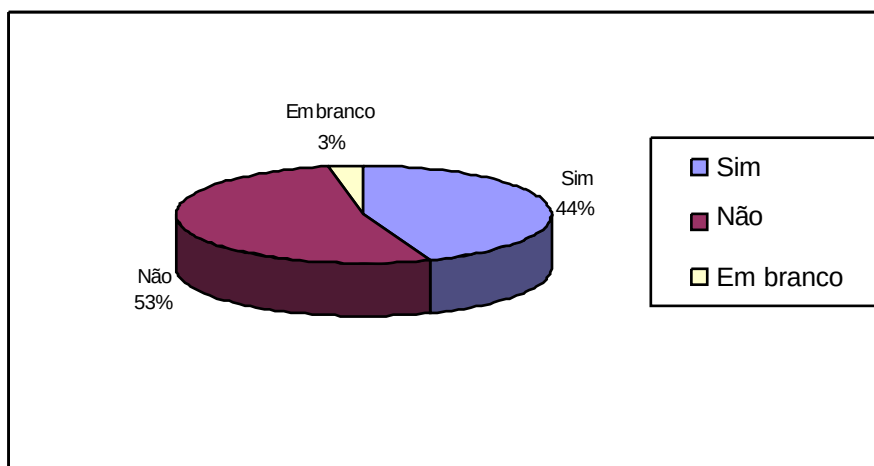


Gráfico 5 - A temporalidade do documento em papel é a mesma do documento armazenado no computador?

Fonte: Dados da pesquisa

A complementação à questão “Se você respondeu sim, esta afirmação insere alguns problemas ou pode ser cumprida?” revelou que a “temporalidade” foi relacionada à “duração” de um documento em meio digital e não ao prazo de guarda do documento definido pelas Tabelas de Temporalidade ou pela legislação. Dentre as justificativas estão:

- “Dificuldade de recuperação da informação devido às constantes mudanças tecnológicas”;
- “Órgãos públicos não acompanham evolução de *software* e *hardware*”;
- “Necessidade de análise adequada para dar conta da legitimidade”.

Percebe-se nesta questão que as justificativas para a afirmação de que há diferenças entre a temporalidade de um documento em meio digital e de um documento em papel passam pelo crivo do aparato tecnológico e legal, não sendo considerado o aspecto arquivístico.

A questão “em sua opinião, na Administração Pública, um documento em meio digital possui a mesma credibilidade que um documento em papel?” teve como respostas:



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

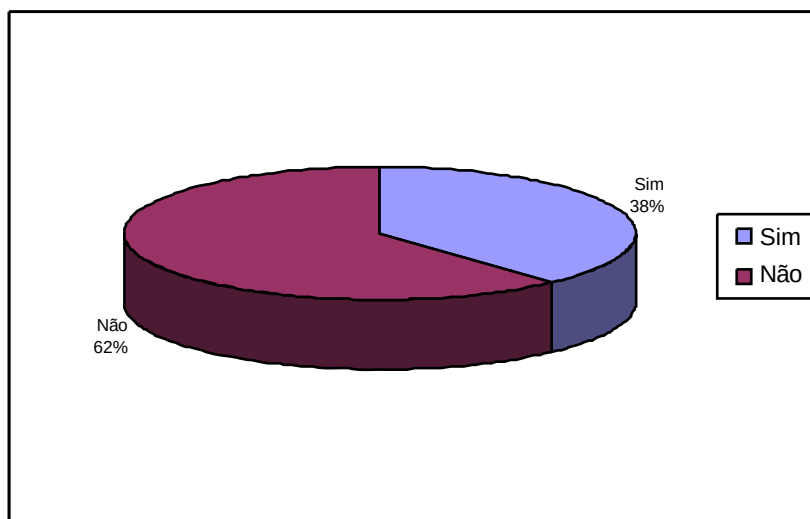


Gráfico 6 - Na Administração Pública o documento em papel possui a mesma credibilidade que o documento armazenado em um computador?

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas positivas atrelam a credibilidade à criação de uma legislação, ao uso da infra-estrutura de chaves-públicas, ao uso do e-mail para tomada de decisões, a utilização de recursos informáticos para garantia de autenticidade e segurança do documento. Aspectos arquivísticos também foram considerados:

- “Desde que esteja em ambiente arquivisticamente seguro”;
- “Desde que o documento seja exato, autêntico, verídico e formal”.

As respostas negativas utilizaram como justificativa a falta de assinatura no documento em meio digital, a facilidade de alteração e a falta de legislação que ampare a utilização do documento em meio digital:

- “Tem que ter assinatura”;
- “Não há amparo legal”;
- “Facilidade de manipulação da informação”.

A análise dos dados das questões apresentadas revela que a informática facilitou as atividades do cotidiano administrativo, otimizando o tempo e promovendo eficiência, por outro lado, observa-se a desconfiança quanto ao documento produzido em meio digital por sua facilidade em sofrer alterações e por não possuir legislação que o ampare.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

A necessidade de assinatura também parece ser uma das principais dificuldades em aceitar o documento em meio digital.

Alguns agentes referem-se à utilização de chaves públicas e políticas de segurança, contudo, isto também pode inviabilizar a execução de atividades, uma vez que o modelo funciona desde que a outra pessoa também disponha dessa tecnologia para acessar o documento e também poder utilizá-lo ou modificá-lo quando necessário.

A pouca divulgação da legislação existente relacionada ao documento em meio digital afeta as percepções atuais, cuja percepção de sua credibilidade aparece atrelada ao aspecto legal. Interessante notar que também existe uma grande vinculação à idéia de que para que o documento tenha validade, ele precisa necessariamente ser resguardado pela legislação no sentido de que para ser um documento arquivístico o documento deva ser primeiramente legal, quando na realidade muitos documentos gerados pela administração não possuem o embasamento legal, mas sim a qualidade de valor probatório da realização de uma atividade.

5 Considerações

A inserção dos documentos em meio digital nas atividades administrativas acentuaram a necessidade da adoção e/ou aprimoramento da gestão de documentos, no sentido de se ter um maior controle sobre documentos que se revelam tão instáveis. Contudo, a implantação de uma gestão que desconsidere o envolvimento de pessoas e o quanto elas podem contribuir para este fim, pouco irá avançar em termos práticos na utilização de sistemas informatizados de gerenciamento de documentos, uma vez que pressupor que pessoas utilizarão um sistema é diferente de incorporar ao sistema o conhecimento de uma realidade que já detêm.

Neste sentido, o estudo exploratório, por meio da contabilização dos dados apresentados pelas questões e da análise da TTD tornou perceptível, que mesmo no intervalo de 11 anos, assuntos referentes ao documento em meio digital ainda procuram respostas. Enquanto garantias de estabilidade do documento em meio digital não forem estabelecidas e a legislação já existente não for divulgada e aplicada, grandes obstáculos ainda estarão no caminho da administração pública.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Possivelmente as flutuações terminológicas e a dificuldade em estabelecer conceitos por parte da bibliografia estejam refletidas nas dúvidas que pairam sobre o documento em meio digital para os agentes públicos. A dificuldade em encontrar a estabilidade para os documentos em meio digital, também parece afetar sua credibilidade.

Perceber que, por trás de todo valor probatório inerente ao documento produzido/recebido para a realização de atividades de um órgão público, existem agentes públicos que se responsabilizam por sua produção, seu trâmite, sua classificação, sua organização, sua destinação, sua localização no acervo, entre outras ações, é uma forma de garantir de modo mais efetivo a gestão de documentos.

Dentre alguns pontos que podem ser considerados na relação entre o arquivo e o agente público, de acordo com os limites deste trabalho, destacam-se: incorporação do conhecimento que os agentes públicos adquirem ao utilizarem os documentos para realizar as atividades da entidade; facilitar a compreensão da classificação dos documentos e instrumentos de gestão e pesquisa por meio de termos que sejam familiares aos empregados pelos agentes públicos em seu dia-a-dia; afinar a linguagem utilizada pelo Arquivo, pela Informática e pelos agentes públicos; esclarecer a problemática em que está envolvido o documento em meio digital, evidenciando questões de preservação das características arquivísticas e a coerência dos conceitos e termos. Se considerados, estes apontamentos podem potencializar as relações existentes entre os agentes públicos e o Arquivo, em que um lado (o agente público) aproveita melhor os recursos que lhes são disponibilizados por meio, por exemplo, de instrumentos de gestão, pesquisa e sistemas informatizados de gerenciamento de documentos e o outro lado (o Arquivo) afirma sua importância perante a instituição.

Records management and knowledge: the case of archives

Abstract: Considering the adoption of new technologies into the administrative routines, we proposed a discussion – from an archive-based perspective – to understand how people whose work routines include handling institutional documents perceive digital records. As a means of subsidizing further discussions, knowledge management topics were added to this study in the sense of praising these persons' experiences, in addition to addressing digital records and the consequence of their institutional use, which is an important subject to archive specialists. Studies on language have been also included to



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

evidence the effective link between knowledge and record management in these institutions. The purpose thereof is to emphasize the need for a common language shared between those persons working with these records, the IT areas, and records proper. To wrap up this analysis, an exploratory study about public servants – intended to survey their perception of digital records – revealed the need for a more energetic role of institutional digital records, in the sense of shedding light on discussions focused on this type of records so that the management routines performed by these public servants can become more efficient. The paper is part of the results of a master's degree.

Keywords: archive, digital records, public servants, records management, knowledge management

Referências

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v.8, n.4, p.3-8, 1994.

BUCKLAND, Michael. Information as thing (or as process or as knowledge). **Journal of the American Society for Information Science**, 1991.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloísa Liberalli (Coords.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros – Núcleo Regional São Paulo; Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2000.

INSTITUTO DOS ARQUIVOS NACIONAIS/ TORRE DO TOMBO; INSTITUTO DE INFORMÁTICA (Portugal) IAN/TT e II. **Recomendações para gestão de documentos de arquivo electrónicos - Modelo de requisitos para a gestão de arquivos electrónicos**. Lisboa, 2002. Disponível em: <<http://www.cornwell.co.uk/edrm/moreq.asp>>. Acesso em: mar. 2008.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

MAI, Jeans-Erick. Analysis in indexing: document and domain centered approaches. **Information Processing and Management**, v.41, n.3, p.599-611, 2005.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 24 ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

MENNE-HARITZ, Angelika. **Dynamic Knowledge in organizational environments**: some ideas on knowledge management. [s.l]: [s.n.], October, 2000.

NEHMY, Rosa Maria Quadros; PAIM, Ísis. Gestão do conhecimento, “Doce Barbárie”? In: PAIM, Ísis. (org.). **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. p. 267-303.

RIBEIRO, Carla Andréa. **Governança Informacional na reforma do Estado**: estudo exploratório sobre política pública de acesso à informação governamental. 2003. 160f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. A prática arquivística em tempos de gestão de conhecimento. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos (org.). **Arquivística**: temas contemporâneos. Distrito Federal: SENAC, 2007, p. 173-223.

SILVA, Denise de Almeida; SMIT, Johanna W. Gestão de documentos: Ciclo vital e documentos em meio digital. In: CONFERÊNCIA SUV E IV ENCONTRO DE ARQUIVOS CIENTÍFICOS, 2009, Rio de Janeiro. **Anais da conferência da SUV e IV encontro de arquivos científicos**. Rio de Janeiro: MAST, Casa de Rui Barbosa, 2009. p.127- 133

SMIT, Johanna W. **Como organizar o arquivo enquanto sistema de informação**. São Paulo: Associação de Arquivistas do Estado de São Paulo, 2005.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

SMIT, Johanna W.; TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. Mécanismes culturels de l'organisation de la connaissance. In: 6.ÈME COLLOQUE INTERNATIONAL DU CHAPITRE FRANÇAIS DE L'ISKO, 2007, Toulouse. **Organisation des connaissances et société des savoirs: concepts, usages, acteurs**. Toulouse: Université Paul Sabatier -Toulouse III, 2007. p. 293-307.

VALLS, Valéria M. **Como fazer gestão do conhecimento a partir do arquivo**. São Paulo: Associação de Arquivistas do Estado de São Paulo, 2007.

VAZQUEZ, Manuel. **La profession Archivística en el s XXI**. Córdoba: Escuela de Archivologia; Facultad de Filosofía y Humanidades, 2007. (Curso de Archivologia para el Ciclo de Licenciatura y para Extensión Universitaria).