



INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL: O OLHAR DO ARQUIVISTA

Irma Gracielle dos Santos Carvalho de Oliveira

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba,
Brasil. Professora da Universidade Federal do Ceará, Brasil.

E-mail: irma@cariri.ufc.br

Alexandre Pereira de Souza

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba,
Brasil. Professor da Universidade Federal do Ceará, Brasil.

E-mail: alexandre@cariri.ufc.br

Emeide Nóbrega Duarte

Doutora em Administração pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil.
Professora da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: emeide@hotmail.com

Resumo

A informação e o conhecimento constituem os alicerces da Sociedade da Informação cuja base é a cultura acumulada através do tempo, da história do próprio homem e de suas representações. Nesse contexto, se insere o objetivo desta pesquisa de identificar os conceitos de informação e conhecimento na visão de arquivistas de instituições públicas no Estado da Paraíba. Metodologicamente, a escolha do ambiente onde se realizou a pesquisa a caracteriza quanto ao delineamento, como estudo exploratório, de natureza qualitativa, desenvolvida no campo arquivístico. Como pesquisa qualitativa, explorou a técnica da entrevista. A pesquisa envolveu quatro arquivistas atuantes em arquivos públicos na esfera estadual e na federal do Estado da Paraíba. Para a organização dos dados, foi adotada a técnica de mapeamento de informações e comunicações denominada "mapas conceituais", viabilizada por meio do *software Cmaps tools*. Os conceitos de informação e de conhecimento apresentados pelos arquivistas partiram do entendimento de que a informação atua nos fluxos formais da organização, e o conhecimento nos fluxos informais, envolvendo as pessoas. A pesquisa inicia com a intenção de apresentar um panorama exploratório sobre a interface entre informação e conhecimento e conclui com a recomendação de continuar o estudo, numa perspectiva mais profunda de validar os dados obtidos com os próprios arquivistas, para propiciar uma análise descritiva minuciosa com o objetivo de aprofundar o estudo, até atingir um consenso dos conceitos pretendidos.

Palavras-chave: Informação. Conhecimento. Arquivologia.

INFORMATION AND KNOWLEDGE IN ORGANIZATION CONTEXT: THE LOOK ARCHIVIST

Abstract

Information and knowledge are the foundation of the Information Society whose base is the culture accumulated over time, the history of mankind itself and its representations. In this context fits the goal of this research to identify the concepts of information and knowledge in view of archivists of public institutions in the State of Paraíba. Methodologically, the choice of environment where the research was carried out on the design features, such as exploratory, qualitative field. As qualitative research explored

the technical interview. The research involved four archivists working in public records at state and the federal state of Paraíba. For the organization and enable data analysis, we adopted the technique of mapping information and communications called "concept maps" through Cmaps software tools. The search starts with the intention of presenting an exploratory panorama on the interface between information and knowledge, and concludes with the recommendation to continue the study, a deeper perspective of validating the data with their own archivists, to provide a thorough descriptive analysis with purpose of further study to reach a consensus of the concepts intended.

Keywords: *Information. Knowledge. Aquivology.*

1 INTRODUÇÃO

As atividades arquivísticas apontam a importância do uso da informação como principal ingrediente na construção do conhecimento, com vistas a organizar de forma sistemática ideias e otimizar serviços que visam a eficiência e a eficácia na realização das atividades concernentes ao fazer arquivístico, sobretudo no ambiente organizacional. Nesse contexto conceituar informação e conhecimento torna-se uma tarefa difícil, uma vez que tais conceitos trazem em si uma carga de subjetividade bastante complexa, pois, tanto a informação, quanto o conhecimento seguirão as visões de cada indivíduo, além de normalmente estarem atreladas ao contexto em que estão inseridas.

O arquivista, enquanto profissional da informação necessita estar conectado com as mudanças tecnológicas e tendências da modernidade que impulsionam as mudanças sócio-econômicas de um país. Os fenômenos informacionais e o conhecimento são considerados atualmente as principais forças que movimenta as organizações, colocando o profissional da informação arquivista numa situação delicada diante do caráter técnico exigido até a década passada.

Esse profissional necessita atuar como disseminador de informações e fio conector para a construção de conhecimentos utilizando técnicas de gestão da informação e do conhecimento no intuito de promover diálogos entre as atividades arquivísticas e o fortalecimento da sociedade, voltados principalmente para o aprendizado contínuo em âmbito organizacional.

Nessa perspectiva, a ideia central deste estudo é conhecer as diferentes visões dos arquivistas de instituições públicas de João Pessoa-PB em relação aos conceitos de informação e conhecimento no contexto das organizações, enfatizando a importância desse entendimento, no processo de aquisição de informação e conhecimento, e no uso adequado, tanto para a tomada de decisão como para a construção do conhecimento organizacional, ao considerar o Arquivo como fonte disseminadora de informação e conhecimento.

A informação e o conhecimento, na visão de Valentim (2008), constituem os alicerces da Sociedade da Informação cuja base é a cultura acumulada através do tempo, da história do próprio homem e de suas representações. Por esse motivo e por outros de tamanha amplitude, este estudo se justifica pela relevância do tema e por sua contribuição social e científica, uma vez que é a partir da comunicação dos resultados de pesquisas que a ciência se fortalece e responde aos anseios da sociedade em relação aos investimentos creditados em pesquisas, que ajudam a compreender os fenômenos sociais.

No intuito de desenhar um percurso lógico na abordagem do tema focado na gestão, com vistas a atingir o objetivo geral de “apresentar os conceitos de informação e conhecimento na visão de arquivistas de instituições públicas na Paraíba”, no corpus da pesquisa são abordados os tópicos concernentes a arquivística no contexto da sociedade da informação e do conhecimento; os conceitos de informação na literatura arquivística; os

caminhos do conhecimento científico sob a ótica da arquivística; a trilha metodológica que possibilitou o estudo levando aos resultados e às considerações finais e, finalmente, a lista das referências documentais adotada.

2 CONSIDERAÇÕES SOBRE INFORMAÇÃO NA LITERATURA ARQUIVÍSTICA

A revolução da informação acelerou o interesse das Instituições em organizar, acessar, difundir, produzir e preservar esse elemento – informação - que passou a ser considerada como um “instrumento de poder”. Os arquivos destinados apenas a guardar, conservar e organizar documentos, com fim de comprovar, estabelecer direitos e servir de fonte para a pesquisa histórica, ganharam uma nova dimensão, que é a de “gestor da informação”, com competência para criar meios e formas de racionalizar a informação e o acesso a ela nos arquivos (MORENO, 2004).

Sabe-se que, no início da primeira guerra mundial e depois dela, houve um significativo aumento da massa documental, devido à revolução tecnológica que aconteceu nesse período. Essa massa documental não só envolve documentos em suportes tradicionais, mas também outros, como: microfimes, filmes, fitas e, mais tarde, os documentos digitais (SILVA, 2002).

Com o acúmulo desordenado desses documentos e a dificuldade que se tem em controlar as diversas informações produzidas pelas tecnologias da informação e comunicação, as Instituições começaram a pensar em soluções para conter o avanço dessa massa documental. É nesse âmbito que o termo gestão de documentos, teoria das três idades, avaliação de documentos, classificação, tecnologias da informação e novos suportes ganham destaque na Arquivística.

Conceituar informação não é uma tarefa simples, uma vez que esse termo aceita diversas interpretações, dada sua multiplicidade e funcionalidade nas diversas áreas do saber, além de frequentemente ser confundida com conhecimento.

Nesse contexto, atribuir conceitos e valores para a informação torna-se difícil, diante da diversidade de usos e aplicações do termo, sobretudo no campo arquivístico, cujo objeto de estudo está centrado na informação. As diversas concepções adotadas no intuito de se compreender a versatilidade da informação no processo de criação de significados por meio de um padrão de comunicação entre fonte e receptor, como uma forma de controle e meio de criar conhecimentos, é do ponto de vista comunicacional uma probabilidade de gerar um *feedback*, pelo conteúdo de um estado cognitivo, utilizando a linguagem, provocando a redução da incerteza (CAPURRO; HJØRLAND, 2007).

Assim, do ponto de vista da arquivística, a informação pode ser compreendida como uma representação de um conhecimento ou pensamento (FONSECA, 2005, p. 25). Tendo em vista a definição apresentada, torna-se ainda mais difícil a compreensão do termo informação, sobretudo se considerarmos às especificidades dos significados de “informação e conhecimento”, individualmente.

Comumente o termo informação é utilizado na intenção de criar significado a um fato, uma notícia ou qualquer dado. Nesse contexto o termo informação é definido pelo Arquivo Nacional (2004, p. 97) como um elemento referencial, uma noção, ideia ou mensagem contida em um documento.

Seguindo a corrente da Arquivística Pós-Custodial, tomamos por base as ideias de alguns autores da literatura como, por exemplo, Silva et al., Jardim (2005), Fonseca (2005), Brito (2005), entre outros. Na interpretação de Silva (1999) a informação agrega um caráter social e significa um fato, uma notícia ou qualquer dado do conhecimento, evocando ao mesmo tempo o ato de receber ou dar esclarecimentos, sendo considerada inclusive como substantivo no sentido de obter uma informação e ao mesmo tempo um sinônimo de ser informado. Ainda citando Silva (2002, p. 24) a informação pode ser definida como:

[...] quase sinônimo de fato; é algo que se pode utilizar e de que, muitas vezes, se necessita; é a matéria-prima de que deriva o conhecimento; pode ser trocada com o mundo exterior e não simplesmente recebida; exerce efeito sobre o receptor; é utilizada em momentos de tomada de decisões, como um recurso importante; pode ser registrada sobre diferentes suportes; etc.[...] parecerá, pois, uma espécie de «substância», susceptível de ser movimentada, transferida, manipulada e «consumida», muitas vezes com vista à satisfação de uma necessidade psicológica. Assim sendo, essa substância deverá ter existência material e, conseqüentemente, terá de ser depositada sobre algo manuseável, ou seja, um suporte físico.

A partir de fenômenos que afetaram diretamente a sociedade, como a globalização e as novas tecnologias da informação ocorreu uma nova ordem, cuja premissa básica centra-se no uso da informação como elemento de competitividade entre as organizações, provocando uma disputa cada vez mais acirrada de fatias de mercado pelas empresas no mundo inteiro, uma vez que a informação no contexto organizacional é vista como um bem, como um patrimônio da instituição.

Assim, percebem-se nitidamente as implicações trazidas pela globalização e conseqüentemente pela sociedade da informação que na visão de Jardim (1999, p. 29) apontam para uma terceira variante, no caso, a economia da informação, que significa o reconhecimento da informação como recurso estratégico nas organizações, incluindo nesse mote as instituições arquivísticas.

Em seu artigo “A informação arquivística na Arquivologia Pós - custodial” Brito (2005, p. 36) aponta que a informação arquivística é mais difícil de conceituar, pois somente há pouco tempo os autores da área passaram a se preocupar mais com este assunto e cita o comentário de um dos autores mais renomados da Arquivologia para reforçar sua opinião. A respeito do conceito de informação arquivística, José Maria Jardim assevera que a noção de informação arquivística é recente na literatura da área e ainda carece de verticalização teórica. Na verdade, a Arquivologia tende a reconhecer os arquivos como o seu objeto, e não, a informação arquivística (JARDIM, 1999, p. 29).

Conforme argumenta Brito (2005,) pode-se considerar a Arquivística como uma das disciplinas cuja proposta está centrada na preservação e organização intelectual da informação arquivística contida em um arquivo, com vistas a disponibilizá-la de modo rápido e seguro, garantindo o acesso do usuário, para desta forma a informação adquirida possa gerar conhecimento.

Deste modo, quando a informação passa a ser organizada em um contexto específico que seja passível de compreensão, gera conhecimento. Em outras palavras, para que a informação possa vir a ser transformada em conhecimento propriamente dito, faz-se necessário que o sujeito do conhecimento estabeleça interligações com diversas informações disponíveis, compreendendo-as na especificidade de cada contexto (SILVA, 2008, p. 20).

É inegável que a informação foi se tornando presente cada vez mais em nossas vidas, sua área de ação e atuação, sua visibilidade, seu papel e aplicação e o seu destaque como mercadoria e bem valioso na sociedade da informação. Para o fortalecimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento, é preciso que todos tenham o acesso à informação e, por conseguinte, produzam e disseminem novos conhecimentos. Dessa forma, esse acesso à informação cria estruturas significantes e gera conhecimentos no indivíduo e em seu grupo. Para Takahashi (2000) a característica marcante dessa sociedade é não somente a geração e/ou apropriação da informação e do conhecimento, mas também a sua transformação em forças produtivas e em diferencial competitivo.

3 OS CAMINHOS DO CONHECIMENTO SOB A ÓTICA DA ARQUIVÍSTICA

Ao falarmos em conhecimento deve-se compreender que este necessita da ação humana, por ser um processo com alto grau de subjetividade, sendo realizado unicamente pelo homem, pois máquinas lêem dados geram informações até proporcionam a construção de conhecimento, entretanto, apenas o homem pode tê-los. Davenport e Prusak (1998, p. 7) definem o conhecimento como

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

De acordo com Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento se distingue da informação por estar ligado a crenças e compromissos que visam alguma finalidade específica. Por este aspecto, Barreto (2002, p. 68), entende que conhecimento é “um fluxo de acontecimentos, isto é, uma sucessão de eventos, que se realizam fora do estoque, na mente de algum ser pensante e em determinado espaço social. É um caminho subjetivo e diferenciado para cada indivíduo”.

Na concepção de Setzer (2004) um indivíduo tem conhecimento quando consegue fazer associações entre conceitos, oriundos de suas experiências pessoais. Nessa concepção, o conhecimento é considerado a informação mais preciosa da mente humana, que necessita ser sintetizado, contextualizado e reflexivo. Além de ser de difícil estruturação, o que o torna quase impossível de ser codificado por meio de máquinas, sendo complicado de transferir e apresenta-se normalmente como tácito (OLIVEIRA, 2009).

O conhecimento pode ser tácito, ou explícito, conforme a definição de Silva (2004, p. 145), pode apresentar-se da seguinte forma:

Formato tácito, conhecimento subjetivo; habilidades inerentes a uma pessoa; sistema de idéias, percepção e experiência; difícil de ser formalizado, transferido ou explicado a outra pessoa; o formato explícito, conhecimento relativamente fácil de codificar, transferir e reutilizar; formalizado em textos, gráficos, tabelas, figuras, desenhos, esquemas, diagramas, etc., facilmente organizados em bases de dados e em publicações em geral, tanto em papel quanto em formato eletrônico.

Quando explícito, pode ser definido ainda como [...] toda a forma de conhecimento codificado, facilmente estruturável e que tem possibilidade de ser comunicado por sistemas estruturados ou meios formais de comunicação. Compreende, então, todas as formas de literatura científica, avaliadas ou não. (LEITE, 2006, p.94).

Por outro lado, o conhecimento científico tácito é aquele que pode ser entendido como uma habilidade que pode ser passada entre cientistas por meio de contatos pessoais, mas não pode ser exposto ou passado em fórmulas, diagramas, descrições verbais ou instruções para ação (COLLINS, 2001).

O conhecimento dentro da organização é construído por meio da coletividade, em que as pessoas compartilham informações e experiências que são transformadas em conhecimento, que constituem o aprendizado e o desenvolvimento organizacional (AMORIM; TOMAÉL, 2011).

Na perspectiva da gestão, foco deste artigo, Davenport e Prusak (1998) apresenta numa visão ecológica da informação, a distinção entre dados, informação e conhecimento, no quadro seguinte:

Quadro 1 - Dados, informação e conhecimento

DADOS	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
Simple observação sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana
Facilmente estruturado	Requer unidades de análises	Inclui reflexão, síntese e contexto
Facilmente obtido por máquinas	Exige consenso em relação ao significado	De difícil estruturação
Frequentemente quantificado	Exige necessariamente a mediação humana	De difícil captura em máquina
Facilmente transferível		Frequentemente tácito
		De difícil transferência

Fonte: Elaboração baseada em Davenport e Prusak (1998)

Enfim, o conhecimento e a informação na organização, segundo Carvalho (2009) tecem uma malha intrincada, em que surgem novos formatos redesenhados, entre eles, as redes de compartilhamento, que substituem a estrutura piramidal e, forçosamente, as relações de trabalho, nos sentidos verticais e horizontais, e que não são mais tão hierarquizadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O desenho metodológico se aporta com a descrição das características da pesquisa em relação ao campo de aplicação; a definição da população e dos instrumentos de coleta e análise dos dados representados por “mapas conceituais” que, segundo Belluzzo (2007), pela própria natureza, podem constituir uma via interessante para uma aprendizagem significativa, no caso em que haja interesse por parte do pesquisador, em aprofundar essa abordagem.

A escolha do ambiente onde se realizou a pesquisa a caracteriza quanto ao delineamento, como estudo exploratório. Quanto à natureza trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, de campo, que requereu procedimentos metodológicos como coleta, organização e análise de dados compatíveis com os mesmos. Como pesquisa qualitativa de campo explorou a técnica da entrevista, devido à propriedade com que esse instrumento penetra na complexidade de um problema. Segundo Triviños (1995), as pesquisas qualitativas visam à compreensão e à interpretação dos significados das ações e relações humanas, de fatos da realidade não quantificáveis, portanto são interpretadas de forma mais ampla que um dado objetivo. A pesquisa envolveu quatro arquivistas atuantes em arquivos públicos na esfera estadual e federal do Estado da Paraíba no Brasil.

Para uma melhor organização e com vistas a possibilitar a análise dos dados, foi adotada a técnica de mapeamento de informações e comunicações, denominadas como “mapas conceituais” utilizados como “ferramentas gráficas para representação e organização do conhecimento” (NOVAK; CAÑAS, 2010, p. 10), que de forma sucinta significam as representações de relações entre conceitos, ou entre palavras que substituem os conceitos, por meio de diagramas, nos quais o autor pode utilizar sua própria representação, organizando hierarquicamente as ligações entre os conceitos que ligam os resultados da pesquisa.

Considerando esta assertiva, utilizamos para elaboração dos mapas o *software Cmaps tools* indicado por Okada (2003), como forma de representar as percepções dos arquivistas em relação aos conceitos de informação e conhecimento no âmbito organizacional.

4 ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados coletados por meio de entrevista encontram-se organizados em conformidade com as variáveis da pesquisa, considerando a intenção de caracterizar os sujeitos quanto à formação acadêmica e atuação profissional, assim como, identificar o entendimento do profissional arquivista acerca de **Informação** e **Conhecimento** no desempenho das atividades inerentes, no âmbito das instituições.

Para possibilitar a visualização e análise dos conteúdos das entrevistas, com o cuidado de preservar a identificação dos sujeitos de pesquisa, conforme prometido e cumprido, em conformidade com os preceitos da ética em pesquisa, adota-se um código numérico como signo representativo dos sujeitos e quadros, como recurso para explicitar as falas, que correspondem às unidades de contexto, cujas unidades de registro se encontram destacadas em negrito.

As análises dos conteúdos das falas permitiram a construção de mapas que refletem as dimensões dos conceitos apresentados pelos profissionais sobre Informação e Conhecimento, que foram analisadas à luz dos conceitos apresentados por Davenport e Prusak (2008).

4.1 Caracterização dos sujeitos quanto à formação acadêmica e atuação profissional

A pesquisa foi realizada com profissionais na faixa etária entre 22 a 33 anos, com nível de graduação em Arquivologia, atuantes em arquivos públicos nas esferas estadual e federal.

4.2 Conceito de informação na percepção dos arquivistas

Para facilitar a visualização das respostas apresentadas pelos profissionais, organizamos em quadros, de modo a facilitar a apreensão dos conceitos formulados, no momento da realização das entrevistas.

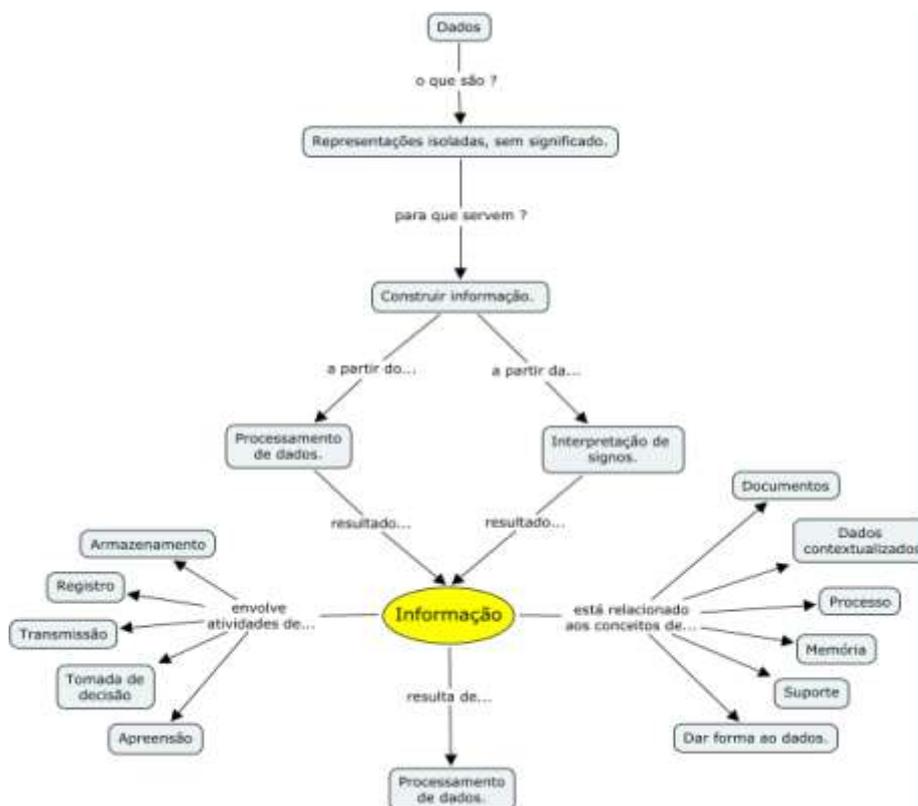
Quadro 2 - Falas dos arquivistas sobre os conceitos de informação

Sujeitos	Conceitos
1	Informação pra mim é o suporte imprescindível para a execução de uma decisão
2	Informação é o resultado do processamento de dados , através da qual produzimos ou não conhecimento. Isso porque a meu ver o ser humano é o sujeito responsável por essa transformação, ele que é capaz de administrar as informações e a partir daí modificar situações, realizar tarefas, executar trabalhos, ou seja, possui um papel fundamental nesse cenário. Informação é dar forma aos dados .
3	Bem, vamos tentar responder - vou falar de memória , ok? Em que pese os inumeráveis estudos que tem o termo "informação" como foco, não há divergências significativas na conceituação do termo em questão. Informação, palavra que etimologicamente vem do/no formato. Então, temos dados, ou signos, que conexos e cognoscíveis formam uma unidade passível de ser transmitida, apreendida, registrada, armazenada etc. Informação geralmente virá com uma segunda palavra acoplada: i. médica; i. bibliográfica; i. jurídica etc etc etc. Informação também é entendida como processo (algo em movimento, com fases sucessivas que vão (re/de)formando os dados originais) (SILVA, 200-). Há de se frisar que a informação registrada sempre estará associada a um suporte, o que nos leva a dizer DOCUMENTO, em detrimento de INFORMAÇÃO.
4	"Bom eu entendo como informação todo dado contextualizado que possa suprir necessidades específicas".

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Tomando como base, as palavras-chave significativas destacadas em negrito (Quadro 2), que representam o conteúdo de percepção dos arquivistas sobre o conceito de informação, construímos o mapa conceitual, como forma de representar sucintamente as relações entre conceitos de informação organizando-os hierarquicamente, conforme orientação de Novak e Cañas (2010).

Figura 1 - Mapa conceitual da informação na concepção dos profissionais de arquivo



Fonte: Elaboração dos autores

O mapa conceitual delineado na Figura 1 apresenta os indicadores conceituais abordados pelos arquivistas ao explicitarem suas concepções sobre o conceito de informação na perspectiva do ambiente de trabalho. No geral, os profissionais entendem de forma coletiva, que a informação no contexto arquivístico está relacionada aos conceitos de documentos, de dados contextualizados, de processo, de memória, como suporte e para dar forma aos dados.

O trabalho com informação no ambiente da pesquisa envolve as atividades de armazenamento, registro, transmissão, de apreensão e de tomada de decisão exigindo, necessariamente, a mediação humana, conforme define Davenport e Prusak (1998). Há entendimento de que a informação resulta do processamento de dados. Desse modo, o mapa conceitual reflete a forma como os arquivistas de algumas instituições na cidade de João Pessoa compreendem a informação no contexto organizacional.

4.3 Conceito de conhecimento

Para facilitar a visualização das respostas apresentadas pelos profissionais, organizamos as falas, literalmente, no Quadro 3, de modo a facilitar a apreensão dos conceitos formulados, no momento da realização das entrevistas.

Quadro 3 - Falas dos arquivistas sobre os conceito de conhecimento

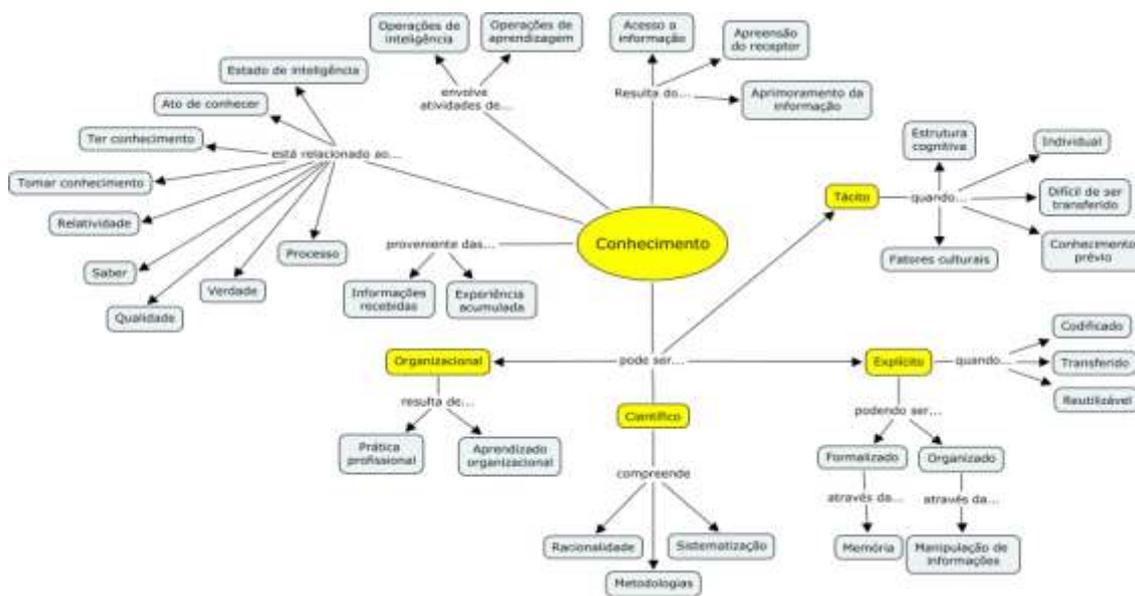
Sujeitos	Conceitos de conhecimento
1	O conhecimento, entendo como um estado de inteligência , ou de saber, que se adquire pela oportunidade que se tem em ter acesso a informação . Outra coisa sobre conhecimento, é que ele pode ser relativo , ou seja, se eu tenho acesso a informações falsas e de má qualidade sobre determinado assunto, meu conhecimento sobre este, vai ser um conhecimento falso e com qualidade . Então para mim, o conhecimento depende da informação , se esta for verdadeira e de qualidade, é refletido no conhecimento, ou seja, o conhecimento além de ser verdadeiro é de qualidade .
2	Assim como a informação, também podemos chamar o conhecimento de processo , o qual depende da capacidade de apreensão do receptor . Uma mesma informação leva a diferentes conhecimentos, visto que este depende da estrutura cognitiva , da memória , do conhecimento prévio , além de fatores culturais etc. Para a filosofia , consiste em operação vital relacionada à inteligência e que propicia o Saber . Também pode ser definido como o ato de conhecer (ter, tomar conhecimento) . Quando associado a outras palavras leva a significados mais "intensos", tais quais: c. científico , conhecimento tácito , conhecimento explícito , c. organizacional . Alguns autores afirmam que não pode existir gestão do conhecimento, visto que se trata de algo intangível e inadministrável.
3	Conhecimento é manipulação da informação de forma a proporcionar uma utilidade.
4	Conhecimento é o aprimoramento da informação , ou seja, é a codificação da informação transformando-a assim em conhecimento.

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Tomando como base, as palavras-chave significativas destacadas em negrito (Quadro 2), que representam o conteúdo de percepção dos arquivistas sobre o conceito de conhecimento, construímos o mapa conceitual, como forma de representar sucintamente as relações entre os conceitos, organizando-os, hierarquicamente, conforme orientação de Novak e Cañas (2010).

O mapa conceitual delineado na Figura 2 procura apresentar os indicadores conceituais abordados pelos arquivistas ao explicitarem suas concepções sobre o conceito de conhecimento na perspectiva do ambiente de trabalho. No geral, os profissionais entendem de forma coletiva, que o conhecimento no contexto arquivístico está relacionado aos conceitos conhecimento tácito, conhecimento explícito, conhecimento científico, conhecimento organizacional, relaciona-se com o estado de inteligência, ato de conhecer, ter conhecimento, tomar conhecimento, saber, relatividade, verdade, qualidade, falsidade, processo e com filosofia.

Figura 2 - Mapa conceitual do conhecimento na concepção do profissional de arquivo



Fonte: Elaboração dos autores

Para os pesquisados o conceito de conhecimento envolve atividades de operação de inteligência, manipulação da informação e proporciona utilidade. Isso significa que é Informação valiosa oriunda da mente humana, como abordam Davenport e Prusak (1998). Resulta do acesso à informação, apreensão do receptor, da estrutura cognitiva, da memória, do conhecimento prévio, de fatores culturais e do aprimoramento da informação, incluindo nesse processo, a reflexão, síntese e contexto, conforme nos orientam Davenport e Prusak (1998). Desse modo o mapa conceitual reflete a forma como os arquivistas de algumas instituições na cidade de João Pessoa compreendem o conhecimento no contexto organizacional.

4.4 Importância da informação na construção do conhecimento

Para facilitar a visualização das respostas apresentadas pelos profissionais sobre essa questão, organizamos as falas, literalmente, no Quadro 4, de modo a facilitar a apreensão da relação entre os conceitos informação e conhecimento formulados para construção do conhecimento.

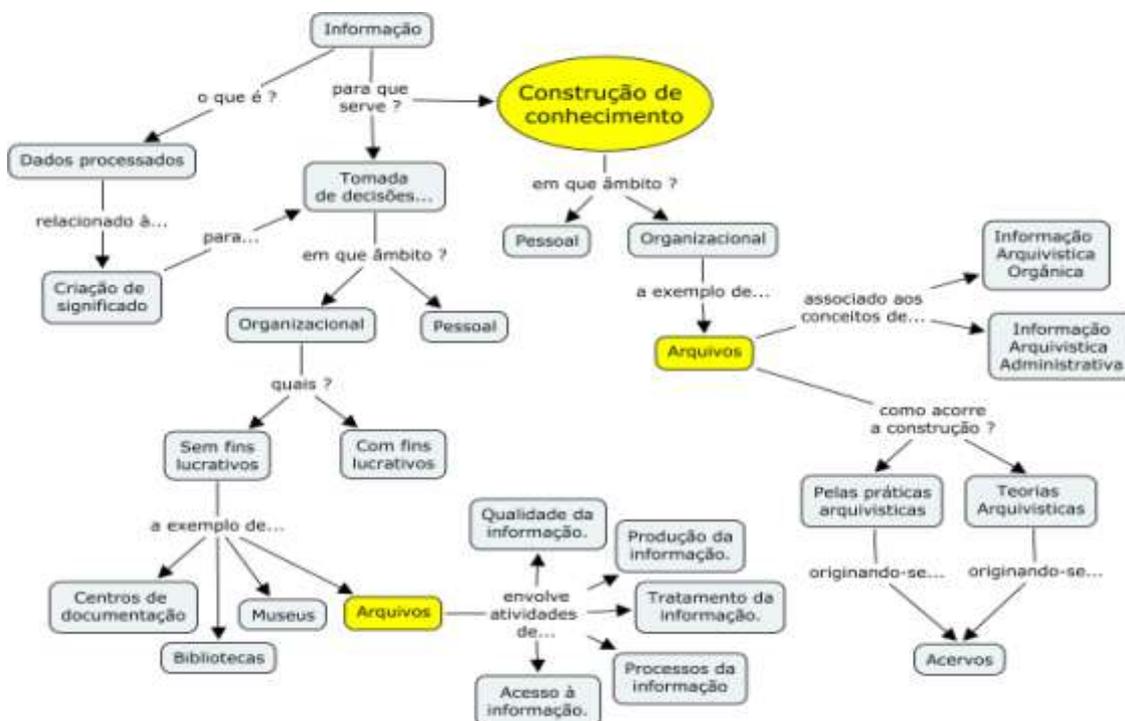
Quadro 4 - Resultados das entrevistas sobre a importância da informação na construção do conhecimento

Sujeitos	Informação e conhecimento
1	“Diariamente, esses dois termos são vivenciados pelos arquivistas nos seus locais de trabalho. Esses profissionais devem empenhar-se no tratamento informacional , e fazer com que as informações sejam produzidas e se mantenham com qualidade , verídicas e autênticas, seguindo isso, o conhecimento produzido na Instituição, resultante do tratamento indispensável à informação , será o melhor possível”
2	Eu acredito que o Arquivista é um profissional de vários saberes, um cidadão do mundo, alguém antenado com o que acontece no geral e com a área específica de atuação. Ter entendimento de termos básicos, (informação e conhecimento são ligados a todas as

	<p>áreas de estudo, e ainda mais especificamente a processos de pesquisa e de trato com registros) é desejável e indispensável p/ quem tem os DOCUMENTOS como objeto de trabalho, e em alguns casos, de pesquisa também”. “Os termos mencionados são objeto de muitos trabalhos, em áreas diversas. Pode-se chamar a Filosofia, Filologia, Ciências Cognitivas, Comunicação, Biblioteconomia, Psicologia etc, para observar os fenômenos da INFORMAÇÃO e do CONHECIMENTO. No caso da Arquivologia, dentro do meu entendimento neste instante, existiriam 2 abordagens: a da epistemologia Arquivística e a formação dos profissionais Arquivistas - o que necessariamente vai envolver processos de informação e de conhecimento - assim como p/ quaisquer outros profissionais, nos tempos de hoje”. “A outra abordagem é a da INFORMAÇÃO Arquivística (ADMINISTRATIVA E ORGANICA), E O CONHECIMENTO (organizacional, cultural, escolar etc) que pode estar associado à aplicação de teorias e práticas arquivísticas, no âmbito dos acervos de arquivo”.</p>
3	<p>A informação é a ferramenta de trabalho do profissional de Arquivo; portanto ela é mais que importante é fundamental para realização de suas atividades. Porém o Arquivista precisa conhecer a legislação e os princípios básicos da Arquivologia, para poder melhor utilizá-las, tendo em vista que gerir informações é uma tarefa muito árdua, todos os dias somos bombardeados com um milhão delas, e jamais seremos capazes de fazer uso de todas; não basta apenas se munir de novas tecnologias, é necessário criar estratégias e desenvolver um plano de trabalho que de fato atenda o usuário, pois este é o objetivo maior do nosso trabalho: dar acesso a informação.</p>
4	<p>Não respondeu.</p>

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Figura 3 - Mapa conceitual da construção do conhecimento na concepção dos arquivistas



Fonte: Elaboração dos autores

O mapa conceitual delineado na Figura 3 procura apresentar os indicadores conceituais abordados pelos arquivistas ao explicitarem suas concepções sobre a construção

do conhecimento na perspectiva do ambiente de trabalho. No geral, os profissionais entendem de forma coletiva, que a construção do conhecimento no contexto arquivístico envolve atividades de tratamento da informação, de produção da informação, da qualidade da informação, dos processos e do acesso à informação.

Entendem, de forma grupal, que a construção do conhecimento está associada aos conceitos de informação arquivística administrativa e da informação arquivística orgânica que resulta das práticas e das teorias arquivísticas originadas e resultantes dos acervos dos arquivos. Desse modo o mapa conceitual acima reflete a forma como os arquivistas das Instituições visualizadas no estudo, na cidade de João Pessoa-PB, compreendem a construção do conhecimento no contexto organizacional.

4.5 Síntese dos resultados

Considerando o entendimento dos profissionais de forma colaborativa, que a informação resulta do processamento de dados e que o conhecimento resulta do acesso à informação, assim como da apreensão do receptor, da estrutura cognitiva, da memória, do conhecimento prévio, de fatores culturais e do aprimoramento da informação no ambiente organizacional, pode-se associar às palavras de Silva (2008), ao condicionar a transformação da informação em conhecimento propriamente dito à necessidade de que o “sujeito do conhecimento estabeleça interligações com diversas informações disponíveis, compreendendo-as na especificidade de cada contexto” (SILVA, 2008, p. 20).

Para os pesquisados, o conceito de conhecimento envolve atividades de operação de inteligência, manipulação da informação e proporciona utilidade. O conhecimento, na definição de Davenport e Prusak (1998) pode ser entendido como mistura de experiências e é originado na mente dos conhecedores, portanto, requer operação de inteligência. Nas organizações, o conhecimento (na forma registrada) está nos documentos, nas rotinas, nas práticas e normas, proporcionando utilidade.

No geral, os profissionais entendem de forma coletiva, que a construção do conhecimento no contexto arquivístico, envolve atividades de tratamento da informação, de produção da informação, da qualidade da informação, dos processos e do acesso à informação. Brito (2005) visualiza na Arquivística a organização intelectual da informação para garantir o acesso do usuário, de forma a permitir a construção do conhecimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A literatura que embasa este trabalho ensina que ao falarmos em conhecimento, deve-se compreender que necessita da ação humana, por ser um processo com alto grau de subjetividade, sendo realizado unicamente pelo homem, pois máquinas leem dados, geram informações até proporcionam a construção de conhecimento, entretanto, apenas o homem pode tê-los.

Especificamente em arquivística, a literatura dá a noção de que a informação arquivística é recente baseada no fato de que a Arquivologia tende a reconhecer os arquivos como seu objeto, e não, a informação arquivística.

Com base nessas afirmativas foi percebido que os profissionais entrevistados vão além dessa concepção conservadora e já incorporaram a ideia de envolver o usuário da informação arquivística nos ambientes organizacionais como construtores do conhecimento na visão da gestão da informação e do conhecimento.

Diante da diversidade de indicadores significativos e pertinentes para conceituar a informação e o conhecimento na perspectiva dos arquivistas, em contexto das organizações, a complexidade se acentua no sentido de atingir um consenso entre os fundamentos teóricos

apresentados pelos autores e o turbilhão de dados gerados, que ainda podem ser interpretados com a proposta de descrever cada um dos significados por meio de um mapa semântico.

Na realidade, chegar a um conceito de informação e do conhecimento de forma isolada no contexto das organizações é complexo, mas possível, a partir do entendimento de que a informação atua nos fluxos formais da organização e o conhecimento nos informais, envolvendo as pessoas e essa associação foi percebida nas falas dos arquivistas; o que confere com os conceitos de informação no campo da gestão.

A pesquisa iniciou na intenção de apresentar um panorama exploratório sobre a interface entre informação e conhecimento e conclui com a pretensão de continuar o estudo numa perspectiva mais profunda de validar os dados obtidos com os próprios arquivistas, para propiciar uma análise descritiva minuciosa com o objetivo de propiciar uma aprendizagem em grupo, até atingir um consenso dos conceitos pretendidos.

REFERÊNCIAS

AMORIM, F. B.; TOMAÉL, M. I. Gestão da informação e do conhecimento na prática organizacional: análise de estudos de casos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.8, n.2, p. 1-20, jan./jun. 2011.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Gestão de documentos**: conceitos e procedimentos básicos. Rio de Janeiro, 2004. (Publicações Técnicas, p. 97).

BARRETO, A. de A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.16, n. 3, p. 67-74, 2002.

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2. ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BRITO, D. M. de. A informação arquivística na Arquivologia pós-custodial. **Arquivística.net**, v.1, n. 1, p. 31- 50 jan./jun. 2005. Disponível em: <http://www.arquivistica.net>. Acesso em: 10 de Out. 2010.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148- 207, jan./abr. 2007.

CARVALHO, K. Redes sociais: presença humana e a comunicação informal. In: POBLACION, D. A. et al. **Redes sociais e colaborativas**: em informação científica. São Paulo: Angellara, 2009. Cap. 4, p. 141-167.

COLLINS, H. M. **Tacit knowledge, trust and the of sapphire**. London: Sage Publications, 2001.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FONSECA, M. O. K. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

JARDIM, J. M. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990-1995). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 3, set. 1998.

_____. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil**. Niterói: EdUFF, 1999.

LEITE, F. C. L. **Gestão do conhecimento científico no contexto acadêmico**: proposta de um modelo conceitual. 240 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2006.

MORENO, A. V. El tiempo de la archivística: un estudio de sus espacios de racionalidad histórica. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 33, n. 3, p. 76-96, 2004.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NOVAK, J. D.; CAÑAS, A. J, A teoria subjacente aos mapas conceituais e como elaborá-los e usá-los. **Revista Práxis Educativa**, Ponta Grossa, v. 5, n. 1, p. 9-29, jan./jun. 2010.

OKADA, A. Biblioteca virtual iconográfica com Software Nestor Web Cartographer. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, **Anais...** Belo Horizonte: ENANCIB, 2003. Disponível em: <http://people.kmi.open.ac.uk/ale/papers/a05enancib2003.pdf>. Acesso em: 27 dez. 2012.

OLIVEIRA, I. G. dos S. C. de. **Dimensões da gestão da informação no campo da ciência da informação**: uma revelação da produção científica do ENANCIB. 2009. 420 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, João Pessoa, 2009.

SETZER, V. W. **Meios eletrônicos e educação**: uma visão alternativa. São Paulo: Escrituras, 2002.

SILVA, A. M. da et al. **Arquivística**: teoria e prática de uma ciência da informação. Porto: Afrontamento, 2002.

_____. **A informação**: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico. Porto: Edições Afrontamento, 2008.

SILVA, A. K. A; RIBEIRO, F. **Das ciências documentais à Ciência da Informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento, 2002.

SILVA, S. L. da. Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 143-151, maio/ago. 2004.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1995.

VALENTIM, M. **Gestão da Informação e do Conhecimento**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

Artigo recebido em 09/08/2013 e aceito para publicação em 11/10/2013
