



DA INFORMAÇÃO À AUDITORIA DE CONHECIMENTO: A BASE PARA A INTELIGÊNCIA ORGANIZACIONAL

Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Professora da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: marciatsaeger@yahoo.com.br

Dados bibliográficos da obra resenhada:



DUARTE, E. N.; LLARENA, R. A. S.; LIRA, S. L. (Org.). **Da informação à auditoria de conhecimento: a base para a inteligência organizacional**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014.

Da informação à auditoria de conhecimento: a base para a Inteligência Organizacional é uma obra organizada por Emeide Nóbrega Duarte¹, Rosilene Agapito da Silva Llarena² e Suzana de Lucena Lira³, como fruto das pesquisas realizadas pelo Grupo de Estudos e Pesquisas Informação, Aprendizagem e Conhecimento (GIACO), cuja construção se deu a partir de temáticas relacionadas à gestão da informação e do conhecimento e aprendizagem organizacional.

A obra apresenta 10 capítulos em uma sequência, como sugere o título, que vai desde a discussão conceitual de informação até a auditoria da informação e do conhecimento. Cada capítulo foi construído a partir da apresentação conceitual da temática de investigação, trazendo, ao final, um caso de aplicação do tema discutido nos contextos organizacionais.

No primeiro capítulo, *Informação: tecendo os fios dos conceitos*, são apresentadas diferentes visões acerca do conceito de informação nas várias áreas do conhecimento, tomando por referência autores como Zeman (1970), Popper (1975), González de Gómez (1999), Barreto (2002), Le Coadic (2004), além de Capurro e Hjørland (2007). A informação é entendida de forma dependente das relações que cada área do conhecimento mantém com ela. Nas ciências naturais, “a informação é assumida como elemento potencial e relevante, relacionada à temporalidade, ao tempo global” (LIMA; SANTOS; LLARENA, 2014, p. 18). Quanto às ciências humanas e sociais, apresenta-se uma perspectiva reducionista sobre o conceito de informação, ligada à cognição e fatores culturais. No que tange às engenharias, ciências exatas

¹ Doutora em Administração pela Universidade Federal da Paraíba. Professora do Departamento de Ciência da Informação da UFPB. Líder do GIACO.

² Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba.

³ Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba.

e da terra, tem-se uma abordagem matemática para o conceito de informação, priorizando os sistemas de comunicação.

No que concerne à Ciência da Informação, são abordados os conceitos de autores como Targino (1995), Pinheiro (2002), Barreto (2002), Marteleto (2007), Capurro e Hjørland (2007) e Araújo (2014), ressaltando-se a informação enquanto um produto da cultura do homem, que influencia e é influenciada pela sociedade, sendo um insumo fundamental para o seu desenvolvimento. Ainda neste primeiro capítulo, é apresentada também a necessidade do livre acesso à informação para que se possa construir esta sistemática de desenvolvimento social, o que vem sendo fomentado pela Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação. O capítulo é composto ainda por um *caso prático*, cuja investigação se deu acerca das contribuições que a informação pode trazer para as atividades educativas e para a formação dos educadores em uma escola da Educação Básica da rede privada de João Pessoa.

Em *Conhecimento: conceitos, reflexões e aproximações*, é apresentada uma reflexão filosófica sobre o conhecimento, desde Sócrates, Platão e Aristóteles, em que a essência do conhecimento está na justaposição das verdades filosóficas, até Hessen (2000), que defende que o conhecimento resulta da apreensão espiritual do objeto, posto que o sujeito conhecedor e o objeto influenciam-se mutuamente. Como sugere o título deste segundo capítulo, as reflexões e aproximações sobre o conhecimento são levantadas a partir da visão de Hessen (2000), através do dogmatismo, ceticismo, subjetivismo, relativismo, pragmatismo e criticismo. O conhecimento é tipificado ainda como conhecimento popular ou vulgar, teológico, filosófico, científico, tácito, explícito e cognitivo, além das habilidades avançadas, compreensão sistêmica e criatividade automotivada, sendo este um conjunto de definições ocidentais do conhecimento. Já a concepção oriental do conhecimento tem suas bases no budismo e confucionismo, pregando a unidade entre homem e natureza, corpo e mente, além da unidade do eu e do outro.

O capítulo traz também a abordagem de Nonata (2007), para a qual a conceituação do conhecimento acompanha as mudanças ocorridas na sociedade, e estes conceitos se traduzem em três paradigmas: ontológico, moderno e neomoderno. É a partir da visão da possibilidade da construção de conhecimentos trazida pelo paradigma da neomodernidade que são apresentadas também as ideias de Jean Piaget, Lev Vygotsky, Paulo Freire e Edgar Morin sobre a construção do conhecimento. Ao final do capítulo, encontra-se um *caso de utilização do conhecimento como fonte inspiradora de efetividade*, buscando evidenciar a relevância do conhecimento, por meio de uma entrevista com uma arquivista da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia.

O terceiro capítulo sob o título de *Aprendizagem organizacional: conceitos, teorias e práticas*, busca compreender o impacto do processo de aprendizagem na gestão das organizações, na perspectiva da Ciência da Informação. Para tanto, apresenta diferentes perspectivas sobre aprendizagem a partir de abordagens da Psicologia, Sociologia e Educação. É adotada a classificação de Ostermann e Cavalcanti (2010) para as teorias da aprendizagem, a saber: Teoria Behaviorista, Teorias de transição entre o Behaviorismo Clássico e as Cognitivas, Teorias Cognitivas, Teorias Humanistas e Teorias Socioculturais.

No contexto das organizações, a aprendizagem é um processo de construção social, tendo início no nível individual e, na medida em que as pessoas compartilham seu aprendizado, ele vai sendo institucionalizado. O capítulo apresenta as abordagens e práticas relacionadas à aprendizagem organizacional, com base nas cinco formas de desenvolvimento da aprendizagem de Ferreira (2011), sendo finalizado com o *relato de um caso de aprendizagem*, com base em uma entrevista com a gestora de um centro de ensino profissionalizante.

O capítulo *Cultura informacional: conceitos e diálogos* aborda a cultura organizacional como a base para a cultura informacional, estando esta última “vinculada ao modo como as pessoas tratam a informação e o conhecimento no contexto das organizações” (ALVES; SILVA; SILVA, 2014, p. 120), relacionada também ao comportamento informacional e ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) quanto à busca, acesso, compartilhamento e disseminação da informação na organização. O *relato de um caso sobre cultura informacional*, apresentado ao final deste quarto capítulo, se baseia na entrevista a um colaborador de uma instituição financeira e que nela atua desde a sua fundação, localizada na cidade de João Pessoa/PB.

O quinto capítulo traz reflexões sobre o *comportamento infocomunicacional* dos indivíduos, partindo de uma revisão sobre os estudos de usuários da informação, desde a sua origem. Tais estudos, apesar das diferentes terminologias, estão voltados para as necessidades de busca e uso da informação. No que concerne aos contextos organizacionais, o comportamento informacional é relacionado à cultura destas organizações, independentemente de sua caracterização. Contudo, é acrescentada a esta discussão a questão da comunicação nas organizações, posto que não basta apenas informar-se, trazendo assim o termo comportamento *infocomunicacional*. São destacadas algumas práticas de comportamento infocomunicacional dos indivíduos, com base nas pesquisas de Borges e Oliveira (2011) e Borges *et al.* (2012).

Dentre as áreas do conhecimento que tratam do comportamento infocomunicacional são listadas a Ciência da Informação, Comunicação Social, Administração, Psicologia, Sociologia, Antropologia, Filosofia, Ciência Política, História, Educação e Ciências da Computação e Engenharias. O enriquecimento das discussões sobre o comportamento infocomunicacional está na convergência temática destas áreas. O capítulo traz fragmentos do conto *História de Coisa*, de Clarice Lispector (1974), para, ancorados na ênfase no sistema de telecomunicações, ressaltar que o usuário é o elemento mais importante do sistema de informação.

São apresentadas também tendências de comportamento infocomunicacional, apresentando um panorama que vem desde a geração veterana (1922-1944), até a geração atual, ou geração Z (1990-atual), marcada pelo imediatismo, nascimento da internet e pelo individualismo, além de alguns modelos de estudos do comportamento informacional a infocomunicacional. O *caso sobre estudo de comportamento infocomunicacional*, traz o caso de uma empresa varejista do tipo *e-commerce*, que buscou identificar, através do comportamento infocomunicacional de clientes antigos e potenciais, novas formas de divulgar sua marca.

O sexto capítulo aborda as *redes intraorganizacionais e interorganizacionais: da teoria das redes às tecnologias da informação e comunicação*, trazendo a visão da sociedade em rede de Castells (2006) como marca da sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem. Segundo o citado autor, as redes têm como elemento fundamental para funcionamento a comunicação. A visão das organizações em rede corresponde a uma necessidade das pessoas que compõem estas organizações em conviver em sociedade, em constante interação, compartilhando informações e conhecimentos.

Sabendo que toda organização possui redes informais dentro das redes formais, sua gestão efetiva se dará a partir da interdependência entre esses dois tipos de rede. Em se tratando das redes que se formam em função do relacionamento entre as organizações, tem-se as redes interorganizacionais, enquanto as redes intraorganizacionais são formadas a partir das relações entre os colaboradores e os *stakeholders*. Neste sentido, as conexões entre as pessoas e as organizações que formam estas redes são potencializadas pelas TIC, o que pode gerar vantagem competitiva para as organizações, em função do rápido processo de captação e disseminação de informações nos níveis inter e intraorganizacionais.

Contudo, Faria (2006) apresenta uma visão cautelosa quanto à aposta nas TIC, posto que as tecnologias poderiam ser veículos para uma mera partilha de documentos e padronização, com pouca ênfase na interatividade entre as pessoas. Destarte, considera-se que por mais que as tecnologias permitam maior conexão entre os sujeitos que compõem as redes, é necessário atentar para os usos destas tecnologias, de modo que se obtenha efetivamente o aprendizado organizacional. No *relato de um caso sobre redes intraorganizacionais* é apresentada a Cerâmica Salema, empresa caracterizada como uma rede intraorganizacional, ilustrando-se as ações para otimizar seus processos organizacionais.

Diante da já citada importância da informação para as organizações, seu uso estratégico demandou atividades que permitissem seu aproveitamento eficiente, o que leva à discussão proposta no sétimo capítulo, *Gestão da informação: das origens aos modelos conceituais*. A origem da Gestão da Informação (GI) é associada à documentação de Paul Otlet, com atividades de organização, armazenamento, recuperação e acesso à informação. A moderna GI tem como aliada a tecnologia da informação, e, para que seu uso seja efetivo, este processo deve estar alinhado aos objetivos organizacionais, quaisquer que sejam os tipos de organização.

O capítulo traz ainda alguns modelos para a GI, a exemplo dos modelos propostos por Blattmann (2001), Monteiro e Falsarella (2007) e Souza e Duarte (2010), ressaltando-se que estes modelos estão intrínsecos aos processos, às pessoas e à estrutura organizacional. Em geral, os modelos de GI apresentam etapas que englobam as necessidades de informação, as fontes onde esta informação será buscada, o tratamento da informação e sua utilização, com base nos produtos informacionais que serão gerados. O propósito da utilização destes modelos é que a informação tenha uso eficiente nas organizações, gerando assim conhecimentos para os usuários destas informações. No caso *gestão da informação e colaboração: o caso da empresa Personates*, é apresentada a experiência vivenciada a partir da gestão da informação, posto que, por se tratar de uma empresa com atuação em diferentes estados do Brasil, suas atividades são baseadas nos sistemas que utiliza para gerenciar as informações.

O oitavo capítulo, *Gestão do conhecimento: origem, evolução, conceitos e ações*, apresenta os significados de gestão e conhecimento, considerando-se que a gestão corresponde ao conjunto de ações que irão conduzir as atividades na organização, bem como incentivar seu compartilhamento, e que o conhecimento é um ativo intangível indispensável às atividades humanas, sendo dinâmico e compartilhado entre as pessoas. Nesse sentido, por Gestão do Conhecimento (GC) entende-se a gestão do ambiente que, a partir de condições capacitadoras, irá favorecer a criação e o compartilhamento do conhecimento, devendo, assim como a GI, ser empregada em todos os tipos de organização.

O capítulo traz alguns modelos de GC, dentre eles o modelo de Nonaka e Takeuchi (1997), Wiig (1999), Stollenwerk (2001), Probst, Raub e Romhardt (2002) e Choo (2003), que permitem a criação, compartilhamento e geração de novos conhecimentos, além de práticas, tais de GC, como *benchmarking*, *coaching*, comunicação institucional, comunidades de prática, inteligência competitiva e as narrativas. A GC encontra algumas barreiras e desafios, quanto à sua implementação, dentre elas a cultura da organização e resistência às mudanças, a concepção equivocada que se tem quanto ao conceito de informação e conhecimento e aos usos incorretos da tecnologia, além da questão da transferibilidade de conhecimento.

O *relato de um caso para a gestão do conhecimento* traz a problemática vivenciada por uma instituição pública de ensino superior que tem, concentrada em apenas uma servidora, grande quantidade de conhecimento acumulado ao longo de sua experiência, mas ainda não disponível aos demais servidores.

A busca pela sobrevivência e crescimento das organizações requer o uso eficiente da informação e do conhecimento, a partir do monitoramento dos ambientes interno e externo, ênfase dada no capítulo *Inteligência organizacional: teoria e prática*. No contexto da Ciência da

Informação, a inteligência está associada à informação e ao conhecimento, sendo, segundo Carvalho (2012), o produto resultante do uso eficiente da informação e do conhecimento para avaliar uma situação e tomar a melhor decisão, podendo ser aplicada no âmbito governamental e organizacional. A aplicação da inteligência organizacional se dá a partir dos seguintes estágios: monitoração do ambiente, filtragem de dados e informações na inteligência organizacional, aprendizado e conhecimento e o ciclo da inteligência organizacional. O *relato de um caso de inteligência organizacional* foi apresentado a partir de uma entrevista com o Diretor do *campus V* da UEPB.

A *Auditoria da informação e do conhecimento* é o capítulo que encerra a obra, a partir do conceito de auditoria, sob uma perspectiva processual e operacional. A auditoria da informação é definida como “um processo de descoberta, de avaliação e de monitoramento do fluxo e dos recursos informacionais, considerando o seu uso em relação às pessoas e aos documentos gerados” (PAIVA; SILVA; SANTOS, 2014, p. 353), e contribui para que as organizações cumpram seus objetivos, possuindo, na visão de Berner (2002), um papel operacional e educacional. Seus objetivos são determinados a partir do perfil de cada organização, agregando valor à mesma. A auditoria do conhecimento é definida como uma avaliação para a identificação das situações relacionadas ao conhecimento organizacional, a partir das pessoas, atividades, recursos e ambientes. A auditoria do conhecimento pode propor iniciativas para a gestão do conhecimento, ao identificar onde o conhecimento está armazenado, sendo, portanto, um processo prévio à GC.

Considerando que a inteligência está associada à informação e ao conhecimento, a auditoria da inteligência é resultante da interação entre auditoria da informação e auditoria do conhecimento, trazendo maior vantagem competitiva, por permitir que as organizações identifiquem recursos de informação e conhecimento internos. O *relato de um caso de auditoria da informação e do conhecimento em cooperativas de crédito* foi construído a partir de um estudo em uma cooperativa de crédito dos servidores das instituições de ensino superior da Paraíba.

A obra aborda a temática referente à informação, ao conhecimento e à inteligência, entrelaçando aspectos conceituais e sua aplicabilidade nos diferentes contextos organizacionais. Estes temas são merecedores de especial atenção por parte dos gestores de quaisquer organizações, a fim de que seus objetivos sejam cumpridos de forma eficiente, fazendo-se mister o uso estratégico da informação e do conhecimento. Diante da necessidade de que práticas de gestão da informação e do conhecimento, associadas à inteligência organizacional, sejam verdadeiramente compreendidas e, posteriormente, implantadas nas organizações, para o efetivo cumprimento de suas metas, esta obra representa uma importante fonte de conhecimento para acadêmicos e gestores organizacionais.

Resenha recebida em 03/01/2016 e aceita para publicação em 17/05/2016
