



XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXII ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS PEQUENAS EMPRESAS INDUSTRIAIS PORTUGUESAS

INFORMATION MANAGEMENT IN PORTUGUESE INDUSTRIAL SMALL ENTERPRISES

Eliane Pawlowski de Oliveira Araújo. UFMG.

Sónia Catarina Lopes Estrela. Univ. Aveiro.

Claudio Paixão Anastácio de Paula. UFMG.

Ana Lúcia Terra. Univ. Coimbra.

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O presente trabalho apresenta o recorte de uma investigação que está sendo realizada em Portugal sobre a gestão da informação nas pequenas e médias empresas industriais das regiões centro e norte do país. Como parte de um projeto aprovado para ser desenvolvido em dois anos, busca-se, aqui, compartilhar as etapas de construção de um survey a ser ministrado aos gestores dessas empresas, que contempla aspectos relacionados à percepção da informação enquanto ativo organizacional, procedimentos de gestão da informação envolvendo tecnologia da informação e segurança de dados, e arquivo e memória organizacionais, além dos aspectos comportamentais relativos à competência em informação, habilidades e formação para atuação na gestão da informação em organizações. Os resultados obtidos nessa etapa apontam para a reflexão realizada sobre os aspectos que devem ser considerados na construção de uma investigação, tendo em vista todas as perspectivas que envolvem a gestão da informação em ambiente organizacional. Percebeu-se, nesse processo, a importância de uma equipe interdisciplinar na construção do survey, considerando todo o panorama a ser analisado que perpassa, desde a obtenção e produção da informação até seu arquivamento e descarte, bem como os aspectos relacionados à preservação documental e memória organizacional.

Palavras-Chave: Gestão de Informação. Cultura Digital. Memória Organizacional. Pequenas e Médias Empresas.

Abstract: The present paper introduces the excerpt of an investigation that is being carried out in Portugal about information management in small and medium-sized industrial companies in the central and northern regions of the country. As part of a project approved to be developed in two years, this paper seeks to share the stages of the online survey construction to be given to managers of these companies. The survey includes aspects related to the perception of information as an organizational asset, information management procedures involving information technology, data security, organizational memory, and archive, as well as behavioral aspects related to competence in information, skills, and training to act in information management in organizations. The results obtained in this step point to the reflection on the aspects that should be considered in constructing



a survey considering all the perspectives that involve organizational information management. It was noticed, in this process, the importance of an interdisciplinary team in the construction of the inquiry, considering the whole panorama to be analyzed that goes from obtaining and producing information to its archiving and disposal, as well as aspects related to document preservation and organizational memory.

Keywords: Information Management. Digital Culture. Organizational Memory. Small and Medium-Sized Companies.

1 INTRODUÇÃO

As pequenas e médias empresas (PME) portuguesas ocupam uma posição estratégica na economia nacional. Segundo dados do Instituto Nacional de Estatística de Portugal, esse segmento representa 99,9% do tecido empresarial daquele país, emprega cerca de 77% das pessoas no ativo e geraram, em 2019, em torno de 56,5% do volume de negócios total das empresas a operar no país (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2021). Entretanto, apesar do impacto que essas empresas têm na economia nacional, a investigação de Estrela (2014) demonstrou que pesquisas do ponto de vista informacional e infocomunicacional têm sido escassas nas PME, apesar de estudos como os de Rascão (2018) apontarem indícios de que o sucesso das organizações mundiais mais bem sucedidas está relacionado a uma melhor gestão da informação e do conhecimento.

De acordo com Estrela *et al.* (2022), o contexto de intensa competição decorrente da globalização dos negócios, fruto do contínuo desenvolvimento das tecnologias de comunicação e informação, tem apontado para a necessidade das PME melhorarem constantemente o seu desempenho e serem mais eficientes e competitivas para se afirmarem na atual economia. Araújo (2017) já havia mencionado essa necessidade ao relatar que o cenário vivenciado pelas organizações, caracterizado

pela busca por maiores lucros por meio de mudanças no processo produtivo, pela difusão de empresas transnacionais e pela emergência de um mercado global – características do fenômeno da globalização – tem elevado a competitividade a outros patamares. Assim, neste novo contexto, não basta apenas produzir “mais e melhor”; antes, é vital inovar e antecipar tendências para não ser engolido por fusões ou ser substituído por corporações com melhor desempenho (ARAÚJO, 2017, p. 23).

Considera-se, como demonstrado por Rascão (2018), que um dos caminhos para o novo posicionamento apontado por Araújo (2017) pode se dar por meio da implantação de uma gestão da informação (GI) organizacional mais efetiva. Isso ocorre devido ao fato da



informação ser um ativo fundamental para as organizações, cuja gestão auxilia e apoia a administração da empresa, podendo fazer a diferença entre seu sucesso ou fracasso.

Nesse sentido, visando contribuir para a adoção de boas práticas de GI pelas PME portuguesas, que apoie os gestores na organização da informação de forma estratégica, está sendo desenvolvido um projeto de pesquisa apoiado pelo Centro de Investigação Transdisciplinar Cultura, Espaço e Memória (CITCEM), da Universidade do Porto. Identificado pelo acrônimo GIPMEI, o projeto espera compreender os mecanismos comportamentais que permeiam a GI e desenvolver um modelo de gestão da infocomunicação¹ e memória ativa que apoie os gestores no uso da informação gerencial. Segue, para tanto, o diagnóstico realizado por Estrela (2016), no qual verificou-se que, apesar dos gestores reconhecerem a relevância da informação e da sua gestão, a GI não é vista como estratégica existindo um desconhecimento das vantagens decorrentes da sua adoção e das exigências requeridas para sua implementação.

O GIPMEI propõe investigar as PME industriais localizadas nas regiões centro e norte do país por estas concentrarem 54% das PME portuguesas. Prevê, dentre outras atividades, a realização de um survey a ser respondido pelos gestores para diagnosticar as práticas de GI e identificar possíveis fatores que induzem ou bloqueiam sua implantação. Por meio do referido instrumento pretende-se avaliar: como as empresas gerem a informação e seu impacto no processo de tomada de decisão, quais os principais fatores psicocomportamentais e socioeconômicos que explicam a (ou não) implementação da GI, o papel desempenhado pela GI na criação da memória empresarial (e o papel que esta memória desempenha na definição da estratégia empresarial), quais os processos automatizados e as ferramentas de tecnologia de informação e comunicação (TIC) usadas e como estão alinhadas com a GI existente, bem como as percepções, representações e expectativas dos gestores em relação à Cultura Digital (CD) e à GI.

Tendo presente o peso das PME na economia portuguesa, considera-se que o fomento de boas práticas de GI nestas empresas deve ser visto como um desígnio

¹ Em linhas gerais, a compreensão da informação como um fenômeno infocomunicacional na Ciência da Informação segue o pressuposto apresentado por Araújo (2017), Silva et al. (2011) e Silva e Ribeiro (2002). Esse entendimento demarca uma perspectiva que se caracteriza pelas condições, não apenas de custódia, mas também comportamental, que envolve, dentre outros, o compartilhamento de informação, que pode ser intencional ou não, remetendo a uma vertente comunicacional do fenômeno informacional.



estratégico nacional. Tendo presente esta premissa, o projeto assume-se como uma investigação inovadora por potencializar a interação dinâmica entre acadêmicos e empresários.

2 DO DIAGNÓSTICO

Configurando-se como a primeira etapa do GIPMEI, o survey será disponibilizado por meio da plataforma LimeSurvey², podendo haver a necessidade de complementar com pesquisas presenciais indiretas (GHIGLIONE; MATALON, 2002), dependendo do sucesso alcançado com esse instrumento (taxa de resposta e força observacional da amostra). O survey será enviado para uma amostra representativa do universo analisado, selecionada por meio da parceria com as associações empresariais portuguesas³ e os dados coletados serão analisados com recurso ao software *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*, um pacote estatístico que permite fazer a gestão de uma ampla quantidade de dados.

Considerou-se, na elaboração do survey, o entendimento apresentado por Marchiori (2002), de que a GI visa o incremento da competitividade e modernização organizacional por meio do uso de TIC e da adoção de um conjunto específico de processos, bem como o conceito apresentado por Detlor (2010), de que a GI é considerada como o controle sobre o modo que a informação é criada, adquirida, organizada, armazenada, distribuída e usada, como meio de promover o acesso, processamento e uso eficiente e eficaz da informação por pessoas e organizações. Como Pinto (2017, p. 147) irá ressaltar, Detlor (2010) identifica na GI “a existência de vários ‘modelos de processos de informação’ devendo a ‘gestão destes processos’ ajudar à obtenção de informação correta, para as pessoas certas, nas formas certas, nos momentos certos e a custos razoáveis”.

Considerando essas várias perspectivas que envolvem a GI, a elaboração do survey buscou contemplar aspectos diversificados organizados em relação: a) à percepção da informação enquanto ativo organizacional; b) aos procedimentos de produção, organização, distribuição, arquivamento, descarte e memória organizacional; c) aos processos que envolvem tecnologia da informação, segurança de dados e cultura digital; e d) aos aspectos comportamentais relativos ao compartilhamento, à competência em informação e à

² LimeSurvey é um software de código aberto utilizado para criação de pesquisas online.

³ O projeto tem como parceiros associações empresariais de relevo no contexto empresarial português, de que são exemplos a Associação Empresarial de Portugal (AEP), a Associação Portuguesa da Cortiça (APCOR), a Associação Empresarial de Águeda (AEA) e o Conselho Empresarial do Tâmega e Sousa (CETS).



formação para atuação na gestão da informação em organizações, temas que estão inseridos nos subtópicos apresentados a seguir.

2.1 Gestão da Informação

Desde meados do século XX, o ambiente geral no qual as organizações se enquadram, e pelo qual são moldadas – nomeadamente os contextos econômico, comercial, fiscal, regulamentar ou competitivo – complexificou-se, tornando-se mais dinâmico e com uma forte inter-relação entre as suas partes. Neste cenário, o valor da informação ganhou uma nova centralidade para garantir capacidade de antecipação, de adaptação, de aprendizagem bem como para a análise de tendências e para a inovação. A informação é assumida como um componente intrínseca de todos os procedimentos e decisões das organizações, tornando-se recurso essencial ao desempenho organizacional, tal como sublinhou Choo (2003). Seguindo esta perspectiva, a informação tem de ser gerida à semelhança do que se verifica relativamente a outros tipos de recursos organizacionais.

Na literatura é possível identificar diferentes modelos de gestão da informação dos quais emergem, apesar das diferentes propostas, quatro processos estruturantes do ciclo de vida da informação: aquisição, tratamento, distribuição e uso (MACHADO, ITABORAHY, ALVARES, 2021; STARCK, RADOS, SILVA, 2013). O processo de aquisição abrange a identificação das necessidades de informação, um dos pontos críticos da GI, porque implica ligar aquilo que os usuários pretendem saber com o modo como precisam usar essa informação, o que frequentemente se revela um entendimento incompleto e difícil. Neste processo, insere-se a coleta de informação externa e a produção de informação interna, que deve estar sintonizado com as necessidades existentes, apoiar-se num plano sistemático de coleta e criação de informação, seguindo princípios como, por exemplo, o da variabilidade indispensável (CHOO, 2003).

Já o processo de tratamento da informação inclui a organização e o armazenamento, bem como o desenvolvimento de produtos de informação. A organização e o armazenamento precisam considerar esquemas intelectuais físicos de estruturação e categorização dos dados de modo a possibilitar a sua recuperação futura e assim tornar acessível a memória organizacional, fonte de conhecimento de grande parte da organização. Esta organização da informação, alinhada com a estrutura de funcionamento, irá determinar os tipos de acesso e de interação que cada colaborador pode estabelecer com essa



informação. A criação de produtos de informação implica a transformação da informação, acrescentando-lhe valor ao facilitar a sua aplicação em contextos específicos.

O processo de distribuição da informação apresenta-se frequentemente como crítico porque implica a disponibilização da informação correta e oportuna no tempo e contexto adequados, o que na prática é bastante difícil de concretizar sem uma estratégia de distribuição definida e efetivamente aplicada. Por fim, a utilização da informação apresenta-se igualmente com elevada complexidade porque depende e justifica todas as etapas anteriores, mas também está condicionada por aquilo que cada um individualmente faz com o seu acesso à informação, considerando os seus referenciais, capacidade cognitiva, emoções e o contexto onde está inserido. Como bem sublinharam Starck, Rados e Silva (2013, p.70),

Entender cada uma das partes do sistema gestão da informação, seus parâmetros e suas conexões e inter-relações é fundamental para gerenciar a informação dentro de uma visão sistêmica, já que a interação entre os componentes é que caracteriza a existência de um sistema como entidade, diferenciando-o de um simples aglomerado de partes independente. Nesse sentido, é preciso entender qual é o ambiente da gestão da informação e seu papel dentro dele: as relações de interdependência, as fontes de recursos, os destinatários dos produtos e serviços, as regras que devem ser obedecidas.

No âmbito do GIPMEI, a construção do survey teve como linha condutora esta visão sistêmica da GI, considerando as diferentes fases que a compõem.

2.2 Competências em informação

A avaliação da GI das empresas, por meio do survey, também buscará identificar como as práticas dos gestores se orientam em termos de suas competências em informação. Nesses termos, é relevante explicitar a partir de qual ponto de vista esse conceito está sendo abordado no projeto. O uso da expressão *Information Literacy* remonta ao bibliotecário norte-americano Paul Zurkowski, em 1974, que o utilizou para designar as técnicas e habilidades necessárias para utilizar as bases de dados eletrônicas comercializadas naquele país desde a década de 1960, com o propósito de preparar as pessoas para sobreviverem e competirem em uma sociedade da informação emergente (CAMPELLO, 2006). Estabelecia-



se, ali, uma ênfase no uso de informações no setor privado para a resolução de problemas - o que, de certa forma, remete ao cenário em que GIPMEI ocorre.

Com o advento das TIC na década de 1980, a Competência em Informação (ColInfo) expandiu-se a partir de uma maior preocupação com a competência tecnológica orientada para o uso das ferramentas inerentes a elas (PINTO; CORDÓN; GÓMEZ, 2010), fato que, segundo Dudziak (2003), acabou limitando a noção de ColInfo a uma ênfase instrumental.

Com a consolidação e popularização da definição de ColInfo proposta pela American Library Association, em 1989, novos contributos para a definição do conceito foram introduzidos ampliando-o para incorporar outras dimensões, como as noções de aprender a aprender, aprendizagem ao longo da vida, utilização das tecnologias da informação e a utilização da informação independentemente do suporte (DUDZIAK, 2001).

Posteriormente, como o aumento dos recursos informacionais decorrentes dos avanços tecnológicos fez com que o mero conhecimento no uso computador para acessar a informação deixasse de ser suficiente para recuperar informações de qualidade e operar em ambientes de informação digital, os estudos sobre ColInfo foram mobilizados para dar um novo salto com o pensamento crítico e habilidades de avaliação assumindo um lugar de relevância nas discussões (ŠPIRANEC; ZORICA, 2010).

Apesar de se verificar a existência de discussões em torno da melhor tradução para *information literacy*⁴, no âmbito das referências utilizadas para o GIPMEI elas serão consideradas partes do conceito mais amplo de Competência em Informação, entendida aqui como um complexo que engloba componentes culturais, tecnológicos, acadêmicos, comunicacionais, entre outros (DUDZIAK, 2003). Desta forma, nos termos do presente projeto, a ColInfo será considerada como um conjunto amplo de habilidades e conhecimentos que podem ser enquadrados no contexto das práticas cotidianas de interação com o contexto informacional, em que os gestores são desafiados a desenvolver uma compreensão mais profunda e a adotar uma postura crítica e reflexiva sobre a informação, sob pena de ficarem apartados de insumos essenciais para o pleno

4 Na Espanha, “alfabetización informacional”, “competencia informacional”; em Portugal, literacia da informação/literacia informacional (DUDZIAK, 2010); nos vários países lusófonos, “alfabetização informacional”, “habilidade informacional”, “letramento informacional” (DUDZIAK, 2003; GASQUE, 2012), “competência informacional” (BELLUZZO, 2005; CAMPELLO, 2003; DUDZIAK, 2010; VITORINO; PIANTOLA, 2009) “competência em informacional” (BEZERRA, SCHNEIDER E BRISOLA, 2017; FARIAS E BELLUZZO, 2017; HATSCHBACH; OLINTO, 2008).



desenvolvimento de suas ações administrativas e da própria gestão eficiente de suas organizações. Será, portanto, esse construto que se buscará identificar no diagnóstico.

Nesses termos, considera-se que um gestor competente em informação seria aquele capaz de determinar a extensão da sua necessidade de informação, acessar a informação necessária de forma eficaz e eficiente, avaliar as informações e suas fontes criticamente incorporando as informações selecionadas à sua própria base de conhecimento, utilizar informações de forma eficaz para alcançar um propósito específico, e, finalmente, compreender as questões econômicas, legais e sociais que cercam o uso da informação, assim como o acesso e uso da informação de forma ética e legal (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2000, p.2).

Recorrendo a Herring (2011), no presente estudo pretende-se, pois, verificar até que ponto a Competência em Informação dos gestores pesquisados se configura como uma prática sustentada por uma postura crítica e reflexiva em seus ambientes de informação e que possibilite a eles reagirem de forma consistente ao desafio de se adaptarem aos novos ambientes de informação propostos por uma sociedade em transformação.

2.3 Cultura Digital, Tecnologia e Segurança da Informação

Sobre o aspecto relacionado ao uso de TIC nas organizações, a elaboração do survey partiu de algumas premissas. A primeira delas está relacionada ao fato do digital⁵ ter transformado os modelos de negócios organizacionais introduzindo uma nova “cultura”. Kenski (2018) irá descrever esse cenário como um momento da humanidade em que o uso de meios digitais de informação e comunicação se expandiram a ponto de permearem processos e procedimentos em quase todos os setores da sociedade. Para a autora, Cultura Digital é definida como um termo novo, atual, emergente e temporal e a expressão

integra perspectivas diversas vinculadas à incorporação, inovações e avanços nos conhecimentos proporcionados pelo uso das tecnologias digitais e as conexões em rede para a realização de novos tipos de interação, comunicação, compartilhamento e ação na sociedade (KENSKI, 2018, não p.)

⁵ Considera-se como digital as tecnologias que transmitem dados (através da sequência numérica formada por 0 e 1) que são convertidos em palavras, sons ou imagens por um outro sistema, decodificador (KENSKI, 2018).



A segunda premissa adotada baseia-se nas dimensões da Cultura Digital elencadas por Araújo e Gouveia (2020), referenciadas na publicação do CIGREF⁶ intitulada *The CIGREF digital culture reference framework: an evaluation tool to optimize the digital transformation of your business*. As sete dimensões constantes do documento abordam aspectos que vão desde a segurança e confiança no digital até as relações humanas envolvidas no uso das TIC.

No survey, as perguntas relativas às dimensões estabelecidas pelo CIGREF foram apresentadas, por vezes, de forma específica, por outras, de modo incorporado dentro de outras perguntas, mas buscando contemplar os aspectos essenciais que cada dimensão engloba, conforme apresentado a seguir: 1) Viabilidade (contempla aspectos de segurança, continuidade e gestão de riscos); 2) Responsabilidade (abarca aspectos sobre responsabilidade social, solidariedade e bem-estar); 3) Interdependência (engloba aspectos relacionados à cooperação, parceria e aliança); 4) Confiança (contempla aspectos referentes a consistência, significado e coesão); 5) Agilidade (engloba aspectos de inovação, flexibilidade e antecipação); 6) Conhecimento (contempla aspectos relacionados à partilha, transversalidade e criação de valor; e 7) Abertura (abarca aspectos sobre conectividade, fluidez e dados).

A terceira premissa que se pretende destacar na construção do survey refere-se aos procedimentos relacionados à segurança da informação, que envolve não só conhecer as estruturas existentes para esse fim, mas também a percepção da organização em relação aos riscos, ameaças e à vulnerabilidade dos sistemas que armazenam, no contexto digital, as informações organizacionais. Para Hintzbergen *et al.* (2018), a segurança da informação é alcançada por meio da implementação de um conjunto de controles (que inclui políticas, procedimentos e estruturas), mas que devem estar sempre alinhados a processos periódicos de monitoramento e melhoria desses controles.

2.4 Arquivo e Memória organizacional

Memória é comumente definida como a faculdade de lembrar e conservar informação (ideias, imagens e experiências) obtida no passado. A memória organizacional

⁶ O Clube de informática das grandes empresas francesas (CIGREF) é uma associação que representa as maiores empresas e administrações públicas francesas, exclusivamente usuárias de soluções e serviços digitais, que apoia seus membros em suas reflexões coletivas sobre questões digitais. A publicação mencionada pode ser acessada no endereço <https://www.cigref.fr/publications-numeriques/ebook-Cigref-digital-culture-reference-framework/CIGREF-digital-culture-reference-framework.pdf>



(tal como a memória pessoal) consiste na capacidade de acumular informação em condições de uso imediato. No caso da memória organizacional e externa ao ser humano,

(...) as condições de uso fácil e rápido pressupõem as técnicas de descrição (inventariar e catalogar) e de criar classes lógicas (classificação) e descritores (indexação e elaboração de thesaurus) que possibilitam uma recuperação fina e exaustiva do conteúdo (informação). Não há memória sem preservação, mas esta só se justifica por critérios internos, isto é, que decorrem da atividade e das necessidades orgânico-funcionais do produtor/receptor (SILVA, 2006, p. 154).

Partindo da definição geral de memória e da citação supra, facilmente se compreende o porquê de, recorrentemente, este termo ser associado ao de arquivo. Os arquivos são vistos como o garante da memória das organizações, das pessoas e famílias porque permitem o acesso à informação, o que leva Mathieu e Cardin (1990 *apud* JARDIM, 1996) a afirmar que estes são práticas de identidade, memória viva, processo cultural indispensável ao funcionamento no presente e no futuro.

O arquivo é assumido no GIPMEI como um sistema de informação que abarca toda a informação criada, recebida e acumulada (consagra, no sistema, a dimensão memória) por uma organização (ou pessoa ou família), independentemente do suporte, ao longo da sua existência/funcionamento e que reflete a estrutura (orgânico-funcional) da organização (produtor) (SILVA, 2006). Considera-se que esta visão sistêmica do arquivo valoriza o fluxo informacional em qualquer organização porque a atenção dedicada à informação ao longo de todas as etapas do seu ciclo de vida, nomeadamente a nível da organização e preservação, potencia o seu uso a qualquer momento, de acordo com as necessidades e situações e para os mais variados fins.

A crescente produção de informação torna premente que as organizações, por questões de racionalidade, eficiência e eficácia, adotem procedimentos de organização da informação na origem da produção sob pena de se continuem a acumular massas documentais que se revelarão impossíveis de serem recuperadas e usadas posteriormente. Neste sentido, a avaliação da informação assume um papel crucial na triagem da informação que será preservada (e ficará na respectiva Memória) e a que poderá ser eliminada, mas partindo de critérios que se baseiem nos objetivos orgânicos da organização produtora (RIBEIRO; SILVA, 2000).



Contudo, como evidenciado por Pinto e Silva (2005), são várias as dificuldades sentidas neste sentido pelo universo empresarial, nomeadamente

não se identificam as necessidades de informação, o uso da informação não é direcionado à estratégia da Organização, há informação redundante, não há avaliação da informação, não há integração, a mesma informação encontra-se dispersa por diversos suportes, não se aplica a normalização, aumentam-se desnecessariamente os custos de manutenção e de transferência de suporte, perde-se produtividade, não se cumprem as políticas e os objetivos da Organização, corre-se o risco de não cumprir com os próprios imperativos legais (PINTO; SILVA, 2005, p. 9).

As dificuldades acima elencadas e os alertas lançados sobre a urgência de salvaguardar os arquivos empresariais em Portugal (CORDEIRO, 2019; MENDES, 2001) evidenciam uma realidade que urge alterar. Neste sentido, a sensibilização dos empresários para a importância e a utilidade de terem a informação organizada e preservada para a gestão diária das suas empresas é essencial. Os arquivos empresariais, tal como realçado por Silva (2004 *apud* FERNANDES, 2004, p. 15) “só podem ser preservados se quem os produz e usa desde o início for ajudado a perceber e a ver, na prática quotidiana, resultados palpáveis da vantagem de ter uma memória empresarial fluida e eficaz”.

Partindo da premissa que a memória se articula intimamente com informação e que só faz sentido preservar e acumular informação para apoiar a ação de hoje e de amanhã (RIBEIRO; SILVA, 2000), as questões incluídas no survey têm como objetivos: a) conhecer como os gestores percebem a Memória Organizacional e o Arquivo; b) compreender o papel desempenhado pela GI na criação da memória empresarial, procurando aferir se a percebem como um ativo para a gestão corrente, para a afirmação da identidade e da história da empresa (e o papel que esta memória tem na definição da estratégia empresarial); c) conhecer os procedimentos adotados de produção, organização, distribuição, arquivamento, descarte e memória organizacional.

Cabe ressaltar que os resultados obtidos com o survey serão aprofundados com entrevistas e apoiarão a realização de um piloto junto de uma PME aplicando e testando o modelo de gestão da infocomunicação e memória ativa que o GIPMEI alveja desenhar. Este piloto constitui uma base essencial para a valorização da informação quer como ativo para apoiar a gestão corrente da empresa, quer como fonte para estudos de História Empresarial e Econômica, entre outras áreas.



3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim como o CIGREF buscou consolidar em um documento as diretrizes para a avaliação da cultura digital nas organizações francesas, considerou-se relevante trazer aos pesquisadores da área da Ciência da Informação algumas diretrizes, obtidas no desenvolvimento do GIPMEI, que pudessem servir de subsídio à elaboração de survey ou entrevistas junto a gestores no tocante à realização de um diagnóstico sobre as práticas e estruturas de GI nas organizações.

Alguns dos elementos elencados no survey, tais como identificar a existência de sistemas computadorizados para apoiar a gestão da informação, constituem pontos pacíficos de análise. Outros aspectos, contudo, por vezes passam despercebidos devido aos inúmeros fatores que envolvem a GI. A intenção do presente trabalho foi justamente refletir sobre esses fatores que podem contribuir para enriquecer a análise da GI em organizações em pesquisas semelhantes. Pensar no arquivamento, por exemplo, de forma mais abrangente e não apenas como final do processo de uso de uma informação na organização, permite perceber que a documentação arquivada pode ser usada para fins de constituição de uma memória organizacional e que esses documentos, apesar de arquivados, também se constituem uma fonte de informação para projetos e consultas futuras (memória ativa).

Tendo presente o carácter interdisciplinar da GI, o GIPMEI procurou constituir-se de uma equipe de pesquisadores de universidades brasileiras e portuguesas, entre as quais a Universidade Federal de Minas Gerais, a Universidade do Porto e a Universidade de Aveiro. A este propósito, cabe destacar um alerta, de que o exercício da interdisciplinaridade, embora cada vez mais mencionado e celebrado, tem vindo, gradativamente, a perder peso nas investigações dentro da CI.

Pinheiro (2006) recorda que, entre a “fase conceitual e de reconhecimento interdisciplinar” da área, que durou de 1961/62 até 1969, a CI era definida como derivada e relacionada à Lógica, à Linguística, à Pesquisa Operacional, à Administração, à Biblioteconomia, às comunicações, às artes gráficas, além de outros “assuntos correlatos”, incluindo a “tecnologia de computadores”, a Matemática e a Psicologia. A autora chama a atenção, contudo, para uma significativa perda de prestígio de algumas perspectivas dentro da área. Como uma ilustração desse movimento, Pinheiro (2006, p.27) destaca, por exemplo, “o fato de que a Psicologia, reconhecida por sua interdisciplinaridade com a Ciência da



Informação, nas primeiras décadas, agora aparece apenas numa disciplina, Necessidades e usos de informação”.

O presente projeto, de forma modesta, vai na contramão dessa tendência e procura utilizar a expertise de vários campos, como a Administração, a Psicologia, a História, a Arquivística, dentre outras, para compor um olhar abrangente sobre a GI.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliane P. O. **Comportamento informacional em processos decisórios estratégicos: dimensão simbólica do uso da informação por gestores**. 2017. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais, 2017. Disponível em <http://hdl.handle.net/1843/BUBD-AXVN94>. Acesso em 13 mar 2022.

ARAÚJO, Paulo; GOUVEIA, Luís B. Cultura Digital, definição e dimensões constitutivas: uma proposta para mapear e diagnosticar as condições de uso do digital nas organizações. **Diálogos sobre Tecnologia e Direito**, n. 1, p. 359-378, 2020. Disponível em: <https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/8946/1/culturadigital2020.pdf>. Acesso em 20 abr 2022.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency for higher education**. Chicago: ALA, 2000.

BELLUZZO, Regina C. B. O uso de mapas conceituais para o desenvolvimento da competência em informação: um exercício de criatividade. *In*: PASSOS, R.; SANTOS, G.C. (Orgs). **Competência em informação na sociedade da aprendizagem**. Bauru: Kairós, 2005, p. 29-53.

BEZERRA, Arthur C.; SCHNEIDER, Marco A. F.; BRISOLA, Anna. Pensamento reflexivo e gosto informacional: disposições para competência crítica em informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 12, n. 2, 2017.

CAMPELLO, Bernadete. A escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. Nova série, São Paulo, v.2, n.2, p. 63-77, dez. 2006.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da Competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003.

CHOO, Chun W. **Gestão de informação para a organização inteligente**. Lisboa: Caminho, 2003.

CORDEIRO, José M. L. Uma tarefa urgente: salvar arquivos de empresa. **Forum**, v. 32, p. 97–134, nov. 2019. Disponível em: <https://revistas.uminho.pt/index.php/forum/article/view/2192>. Acesso em 20 abr 2022

DETLOR, Brian. Information Management. **International Journal of Information Management**. v. 30, n. 2, p. 103-108, apr. 2010. Disponível em:



<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401209001510>. Acesso em 13 mar 2022.

DUDZIAK, Elisabeth A. **A information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. doi:10.11606/D.27.2001.tde-30112004-151029. Acesso em 15 mai 2022.

DUDZIAK, Elisabeth A. Competência Informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação & Informação**, v.15, n.2, p.1-22, 2010.

DUDZIAK, Elisabeth A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 1, 2003.

ESTRELA, Sónia C. L. *et al.* Gestão da informação nas pequenas e médias empresas industriais de Portugal: comportamento, memória e inovação. In: SILVA, A. M. *et al.* (Org.). **Gestão da Informação, cultura digital e Lusofonia**. Porto: FLUP, 2022. v. XII. p. 13–24.

ESTRELA, Sónia C. L. A gestão da informação na tomada de decisão: Estudo em PME da Região Centro. **Silabas & Desafios**, Faro, Portugal, 2016.

ESTRELA, Sónia C. L. **A gestão da informação na tomada de decisão das PME da região centro**: um estudo exploratório e de multicase no âmbito da Ciência da Informação. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Coimbra. Disponível em <http://hdl.handle.net/10316/25956>. Acesso em 20 abr 2022.

FARIAS, Gabriela B. de; BELLUZZO, Regina C. B. Competência em Informação: perspectiva Didática Pedagógica. **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 3, p. 112-135, set./out. 2017.

GASQUE, Kelley C. G. D. **Letramento Informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2012.

GHIGLIONE, Rodolphe; MATALON, Benjamin. **O inquérito: Teoria e prática**. Elta, 2002.

HATSBACH, Maria H. de L.; OLINTO, Gilda. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 20-34, jan/jun 2008.

HERRING, James E. Year 7 students' information literacy, and transfer: a grounded theory. **School Library Research**, v.14. 2011. Disponível em: <http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/slr/vol14/SLR Year7Students V14.pdf>. Acesso em 13 mar 2022.



HINTZBERGEN, Jule; HINTZBERGEN, Kees; SMULDERS, André; BAARS, Hans. **Fundamentos de Segurança da Informação: com base na ISO 27001 e na ISO 27002**. Rio de Janeiro: Brasport, 2018.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA. **Empresas em Portugal 2019**. [S.l.], INE, 2021.

JARDIM, José Maria. A invenção da memória nos arquivos públicos. **Ciência da informação**, v. 25, n. 2, p. 209–216, 1996.

KENSKI, Vani. Verbetes CULTURA DIGITAL. **Dicionário Crítico de Educação e Tecnologias e Educação a Distância e de Educação a Distância**, 2018.

MACHADO, Renato P. M.; ITABORAHY, Anderson L. C.; ALVARES, Lilian M. A. de R.. Modelo de maturidade em gestão da informação: uma visão diacrônica. **Informação & Informação**, v. 26, n.2, p. 407-432, 2021. <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2021v26n2p407>. Acesso em 25 mai 2022.

MARCHIORI, Patricia Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://bit.ly/1v0AQEc>. Acesso em 13 mar 2022.

MENDES, José A.. Arquivos empresariais: História, Memória e Cultura de Empresa. **Revista Portuguesa de História**, v. XXXV, p. 379–388, 2001.

PINHEIRO, Lena V. R. “Ciência da informação: desdobramentos disciplinares, interdisciplinares e transdisciplinares”. **Políticas de memória e informação: reflexos na organização do conhecimento**. Natal: EDUFRN, 2006. p. 111-141. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/>. Acesso em 3 mai. 2022.

PINTO, Maria M. A. Gestão da informação: para um mapeamento de abordagens e perspectivas. **Páginas a& b**, p.144–157, 2017.

PINTO, Maria M. A.; SILVA, Armando M. da. Um modelo sistêmico e integral de gestão da informação nas organizações. **2º CONTECSI**, 2005. p. 1–24.

PINTO, Maria; CORDON, José A.; GOMEZ, Raquel. Thirty years of information literacy (1977–2007): A terminological, conceptual and statistical analysis. **JOLIS**, v. 42, n. 2010.

RASCÃO, José P. The Strategic Decision Making and Sources of Information. *In*: JAMIL, G. L. et al (Eds.). **Handbook of research on strategic innovation management for improved competitive advantage**. IGI Global, 2018, p.99–116.

RIBEIRO, Fernanda; SILVA, Armando M. da. A avaliação em arquivística: Reformulação teórico-prática de uma operação metodológica. **Páginas a&b**, n. 5, p. 57–113, 2000.

SILVA, Armando M. da. **A informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico**. Porto: Afrontamento, 2006.



SILVA, Armando M. da. Prefácio. *In*: FERNANDES, Daniela T. **Pedra a pedra: estudo sistêmico de um arquivo empresarial**. [S.l.]: Gabinete de estudos a&b, 2004. p.9-17.

SILVA, Armando M. da; RIBEIRO, Fernanda. **Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular**. Porto: Afrontamento, 2002.

SILVA, Leandro L. da; SILVA, Armando M. da; Z Aidan, Fernando H. Reflexões teóricas sobre o comportamento infocomunicacional de utilizadores das redes sociais na internet. **Revista de Informática Aplicada**, v.7, n.2, 2011.

ŠPIRANEC, Sonja; ZORICA, Mihaela B. Information literacy 2.0: Hype or discourse refinement? **Journal of Documentation**, v. 66, n. 1, p. 140-153, 2010.

STARCK, Katia R.; RADOS, Gregório J. V.; SILVA, Edna L. da. Os estilos e os modelos de gestão da informação: alternativas para a tomada de decisão. **Biblios: Journal of Librarianship and Information Science**, (52), 59–73, 2013. <https://doi.org/10.5195/biblios.2013.125>. Acesso em 25 mai 2022.

VITORINO, Elizete V.; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n.2, 2009.