



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

DANIELA DO AMARAL OLIVEIRA GARDIN

**ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS SECRETARIAS
DOS SETORES DE CONHECIMENTO DA UNICENTRO: UMA
PROPOSTA DE FLUXO DE TRATAMENTO E
RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

DANIELA DO AMARAL OLIVEIRA GARDIN

**ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS SECRETARIAS
DOS SETORES DE CONHECIMENTO DA UNICENTRO: UMA
PROPOSTA DE FLUXO DE TRATAMENTO E
RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (MP), da Universidade Estadual de Londrina, UEL, em convênio com a Escola de Governo do Estado do Paraná, como requisito para obtenção do título de Mestre. Linha de pesquisa: Organização e Representação da Informação e do Conhecimento.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Elisabete Catarino

Londrina
2011

Catálogo na Publicação Elaborada pela Divisão de Processos Técnicos da
Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina.

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

G219o Gardin, Daniela do Amaral Oliveira
Organização da informação nas secretarias dos setores de
conhecimento da UNICENTRO: uma proposta de fluxo de
tratamento e recuperação da informação. / Daniela do Amaral
Oliveira Gardin – Londrina, 2011.146f. : il. ; 30cm.

Orientador: Profa. Dra. Maria Elisabete Catarino
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) –
Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação
e Artes, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, em
convênio com a Escola de Governo do Paraná, 2011.

Inclui bibliografia.

1. Gestão da informação. 2. Organização da informação. 3.
Representação da informação. 4. Fluxo de tratamento e recuperação da
informação. 5. Secretariado executivo. I. Catarino, Maria Elisabete. II.
Universidade Estadual de Londrina. Centro de Educação, Comunicação e
Artes. Programa de Pós-Graduação em Gestão da informação. III. Escola
do Governo do Paraná. IV. Título.

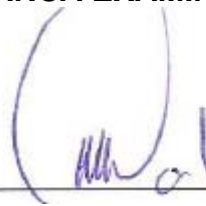
CDU 025.4:658

DANIELA DO AMARAL OLIVEIRA GARDIN

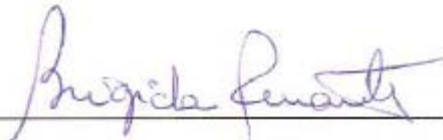
**ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS SECRETARIAS DOS
SETORES DE CONHECIMENTO DA UNICENTRO: UMA PROPOSTA
DE FLUXO DE TRATAMENTO E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (MP), da Universidade Estadual de Londrina, UEL, em convênio com a Escola de Governo do Estado do Paraná, como requisito para obtenção do título de Mestre. Linha de pesquisa: Organização e Representação da Informação e do Conhecimento.

BANCA EXAMINADORA



Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Maria Elizabete
Catarino
UEL – Londrina – PR



Prof^ª. Dr^ª. Brígida Maria Nogueira Cervantes
UEL – Londrina – PR



Prof^ª. Dr^ª. Carla Maria Schmidt
UNIOENST – PR

Londrina, 13 de setembro de 2011

Dedico este trabalho ao meu marido Edson, aos meus pais João Batista e Vera Lucia e a minha irmã Luciana, pelo constante apoio, confiança e amor. Obrigada por tudo, sempre. Amo vocês

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Nossa Senhora das Graças, minha força, meu refúgio, minha fé.

Ao professor Aldo Nelson Bona, primeira pessoa a confiar nesta conquista, pelo apoio, incentivo, compreensão e amizade.

À professora orientadora Maria Elisabete Catarino pelas palavras de orientação, pela indicação dos melhores rumos na construção desta pesquisa, pela disponibilidade, dedicação e confiança em meu trabalho.

À amiga Lucia Weber, sempre companheira e ao amigo José Renato de Mello por compartilharmos a caminhada.

Aos amigos Anderson Silvério, Antonio Bezerra, Karla Nadal e Jeanine Barros pelas “pequenas” gentilezas, mas grandes e essenciais ajudas.

Ao professor Raimundo Nonato Junior pela ajuda inicial, quando da elaboração do Pré-Projeto.

Ao professor Vitor Hugo Zanette, pelo apoio e compreensão.

Aos colegas da UNICENTRO: Suellen de Fátima Egiert, Andréia Seidl, Giomar Viana, Kelly Rech Davebida, Daniel Edílson Flauzino, Edílson Miguel Cardoso Maia, Leandro Rafael de Abreu, Maria Rita Borodiak e Juliano de Macedo, indispensáveis para realização da pesquisa.

Às professoras Brígida Maria Nogueira Cervantes, Carla Maria Schmidt, Rúbia Nara Rinaldi, Terezinha Elisabeth da Silva e Rosane Suelly Álvares Lunardelli pela disposição em contribuir com seus conhecimentos nas Bancas de Qualificação e Defesa.

Aos amigos da turma do MPGI 2009, por compartilharem esta conquista.

A todos os demais professores do MPGI 2009 da UEL por socializarem seus conhecimentos conosco.

À Renata Massolin, a Francielle Amaral e a Katleen pela presença e dedicação.

Aos amigos Mauricio Adriano Teixeira, Sebastião Vasco de Oliveira, Andréa Hiert Rech, Jéssica Gomes da Silva, Dayena Schmidt e Ana Paula

Domenico por se importarem e demonstrarem o carinho que me deu força nessa caminhada.

Aos demais amigos, e aos amigos da UNICENTRO, tão presentes, mesmo nos momentos de ausência. À Escola de Governo do Estado do Paraná

O papel da Gestão da Informação tem sido decisivo para que o Secretariado amadureça teoricamente.

(NONATO JUNIOR, 2009, p. 195)

GARDIN, Daniela do Amaral Oliveira. **Organização da informação nas secretarias dos setores de conhecimento da UNICENTRO**: uma proposta de fluxo de tratamento e recuperação da informação. 2011. 146 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.

RESUMO

Apresenta um estudo da gestão e da organização da informação gerenciada pelas Secretarias dos Setores de Conhecimento da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, UNICENTRO. Teve como objetivo geral apresentar uma proposta de fluxo de tratamento e recuperação da informação que favorecesse a gestão e a organização dos objetos informacionais manuseados nessas Secretarias. Para viabilização do objetivo geral foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: levantamento das atividades que envolviam a organização da informação nessas unidades e identificação dos objetos informacionais produzidos, utilizados e recuperados pelos Secretários; escolha de uma atividade específica, relacionada à organização da informação, que fosse recorrente e coincidente nesses órgãos, a fim sugerir adequações no modelo de fluxo atualmente utilizado; e, análise da relação entre as atividades do profissional formado em Secretariado Executivo, a gestão e a organização da informação. O estudo teve caráter exploratório e para sua execução foram utilizadas as técnicas de pesquisa de documentação direta e indireta e de observação direta intensiva e extensiva. Dentro desse contexto foram utilizadas a pesquisa de campo, a documental, a bibliográfica e o questionário. Para a análise dos resultados, foi utilizado o método de análise documental. O levantamento e a análise dos dados permitiu verificar que em vinte e cinco atividades distintas são manuseados em torno de cinquenta tipos de objetos informacionais. Nesse cenário, escolheu-se, por meio de critérios específicos, a atividade que envolvia procedimentos para execução dos Programas de Monitoria Remunerada da UNICENTRO. Por meio da representação gráfica de fluxogramas foram recomendadas diferentes ações a fim de favorecer o fluxo de tratamento e recuperação da informação dessa atividade. Entre todas as conclusões da pesquisa, pretendeu-se ainda fomentar novos estudos que envolvam as atividades dos Secretários Executivos ao trato da informação no âmbito da gestão e da organização da informação. Espera-se ainda que a característica iniciante deste estudo produza demanda por outros semelhantes, considerando a incipiência de pesquisas na área, principalmente em nível *Stricto Sensu*.

Palavras-chave: Gestão da informação. Organização da informação. Representação da informação. Fluxo de tratamento e recuperação da informação. Secretariado executivo.

GARDIN, Daniela do Amaral Oliveira. **Organization of information in the secretariats of the sectors of knowledge of UNICENTRO**: a proposal for a flow of treatment and recovery information. 2011. 146 f. Dissertation (Professional Master's Degree in Information Management) State University of Londrina, Londrina, 2011.

ABSTRACT

Presenting a study of management and organization of information managed by the Secretariats of Knowledge Sectors from Midwest State University, UNICENTRO. The objective was to propose a general flow of treatment and recovery of information supporting the management and organization of information objects handled in these Departments. For viability of the overall goal was established the following specific objectives: survey of activities involving the organization of information units and identification of these information objects produced, used and recovered by the Secretaries; choice of a specific activity related to organization of information, which was recurrent and coincident in these organs in order to suggest adjustments to the flow model currently used, and analysis of the relationship between the activities of professional graduated in the Executive Secretariat, the management and organization of information. The study was exploratory in nature and their implementation techniques were used to study direct and indirect documentation and direct observation intensive and extensive. Within this context were used the field research, the documental research, the bibliographic research and the questionnaire. For the analysis of the results, were used the method of documental analysis. The survey and data analysis has shown that in twenty-five different activities are handled in about fifty types of information objects. In this board had chosen, through specific criteria, the activity that involved procedures for implementing the Monitoring Paid Program of UNICENTRO. Through the graphical representation of flowcharts were recommended different actions to foster the low of treatment and recovery of information that activity. Among all the survey findings, was intended to further encourage new studies involving the activities of the Executive Secretaries of the tract within the information management and organization of information. It is expected that the characteristic beginning of this study produces demand for other similars, considering the incipient nature of research in the area, notably at the *Stricto Sensu* level.

Key-words: Information management. Organization of information. Representation of information. Flow of treatment and recovery information. Executive secretary.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Esquema geral da Dissertação.....	25
Figura 2 – Simbologia de luxograma	83
Figura 3 – Organização dos objetos informacionais relativos à Monitoria Discentes.....	98
Figura 4 – Módulo de Trâmite de Documentos do Sistema de Gestão Universitária.....	99
Figura 5 – Módulo de Diárias do Sistema de Gestão Universitária – busca por palavra-chave	99
Figura 6 – Representação gráfica resumida das atividades envolvidas na Monitoria.....	103
Figura 7 – Apresentação atual do fluxograma dos procedimentos de abertura, seleção dos inscritos e cadastro dos Monitores	106
Figura 8 – Apresentação atual do fluxograma dos procedimentos de abertura, seleção dos inscritos e cadastro dos Monitores (continuação).....	107
Figura 9 – Apresentação atual do fluxograma dos procedimentos de monitoramento das atividades de Monitoria	109
Figura 10 – Apresentação atual do fluxograma dos procedimentos de elaboração e encaminhamento dos Relatórios Finais	111
Figura 11 – Apresentação da Proposta de fluxograma para centralização de informações relativas à Monitoria no sítio eletrônico da UNICENTRO	119
Figura 12 – Diagrama de Venn para ilustração da similaridade com o manuseio dos objetos informacionais – Profissionais da Informação e Profissionais de Secretariado Executivo.....	126

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Categorização dos Fluxos Informativos	46
Quadro 2 – Aproximações e similaridades baseadas nas Diretrizes Curriculares dos Cursos de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia e as Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo	64
Quadro 3 – Similaridades e convergências entre o Secretário Executivo e o Profissional da Informação	65
Quadro 4 – Descrição dos <i>Campi</i> e Setores de Conhecimento da UNICENTRO.....	87
Quadro 5 – Distribuição de pessoas em cada Setor de Conhecimento.....	88
Quadro 6 – Formação profissional dos Secretários.....	89
Quadro 7 – Formas de recebimento de informações nos Setores de Conhecimento.....	91
Quadro 8 – Levantamento das atividades que envolvem a Organização da Informação	94
Quadro 9 – Tipos de objetos informativos.....	96
Quadro 10 – Atividade recorrente e coincidente nas Secretarias dos Setores...	102
Quadro 11 – Descrição dos procedimentos que envolvem os Programas de Monitoria Remunerada com relação à abertura de vagas, seleção dos inscritos e cadastro dos Monitores.....	105
Quadro 12 – Descrição dos procedimentos que envolvem o monitoramento das atividades	108
Quadro 13 – Descrição dos procedimentos que envolvem a elaboração e o encaminhamento dos relatórios finais.....	110
Quadro 14 – A relação do insumo informação com o profissional de Secretariado Executivo	124

LISTA DE SIGLAS

CI	Ciência da Informação
CONSET	Conselho Setorial
DPs	Departamentos Pedagógicos
GC	Gestão do Conhecimento
GI	Gestão da Informação
GIC	Gestão da Informação e do Conhecimento
GRI	Gestão de Recursos Informacionais
IES	Instituição de Ensino Superior
LDs	Linguagens Documentárias ou Documentais
OC	Organização do Conhecimento
OI	Organização da Informação
PIAD	Plano Individual de Atividades Docentes
PROEN	Pró-Reitoria de Ensino
RC	Recuperação do Conhecimento
RI	Recuperação da Informação
SCAD	Sistema de Cadastro de Atividades Docentes
SE	Secretariado Executivo
SG	Sistema de Gestão Universitária
SMS	<i>Short Message Service</i> (Serviço de mensagens curtas)
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UNICENTRO	Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	23
1.2 LISTA DE TERMOS OPERACIONAIS E TÉCNICOS	25
2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E AS NOVAS CONJUNTURAS ORGANIZACIONAIS DA ERA INFORMACIONAL	28
2.1 A INFORMAÇÃO E O CONHECIMENTO – OS NOVOS ATIVOS DAS ORGANIZAÇÕES.....	28
2.2 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA EXPLOSÃO INFORMACIONAL.....	32
2.3 A INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – DEFINIÇÕES E ACEPÇÕES.....	36
2.4 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DAS ORGANIZAÇÕES	40
2.5 ORGANIZAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO	47
2.5.1 Antecedentes Históricos da Organização e Representação do Conhecimento e da Informação	49
2.5.2 A Organização do Conhecimento no Contexto da ISKO	51
2.5.3 Conceitos e Definições.....	53
2.5.3.1 Organização do conhecimento e organização da informação	53
2.5.3.2 Representação do conhecimento e representação da informação.....	55
2.5.3.3 Sistemas de organização do conhecimento e da informação.....	58
3 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E O SECRETÁRIO EXECUTIVO	61
3.1 A GÊNESE DA PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO: SUA HISTÓRIA E O SEU RECONHECIMENTO COMO PROFISSÃO	69
3.2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO DO SÉCULO XXI NO CONTEXTO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	71
3.3 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO EM UMA IES E A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NESSE TIPO DE ORGANIZAÇÃO	74
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	78
4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE COLETA DE DADOS	79
4.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE ANÁLISE DE DADOS.....	84

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	86
5.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS – FASE 1	86
5.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS – FASE 2.....	93
5.2.1 Programa de Monitoria Remunerada da UNICENTRO	102
5.2.2 Recomendações e Proposta para o Fluxo de Tratamento e Recuperação das Informações.....	114
5.3 A RELAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO COM A GESTÃO E A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	120
6 CONCLUSÕES	128
REFERÊNCIAS	133
APÊNDICES	143
APÊNDICE A – Fase 1 – Questionário	144
APÊNDICE B – Fase 2 – Questionário	146

1 INTRODUÇÃO

Atualmente os profissionais de todas as áreas vivem vários desafios ligados à complexidade de atuar na Sociedade da Informação e do Conhecimento.

A revolução ocorrida após o fim da Sociedade Industrial, o fenômeno da “explosão informacional” e o estabelecimento definitivo dos ativos **informação** e **conhecimento** como novos fatores de produção da sociedade, têm transformado as ações e os procedimentos gerenciais e administrativos das organizações em todo o mundo.

Nesse contexto interagem as modalidades de gestão desses novos insumos de produção. A Ciência da Informação, baseada na documentação e na recuperação da informação, trouxe consigo o saber científico, a aplicação multidisciplinar e a pragmática necessárias à gestão desses insumos, tratando especificamente do seu comportamento e das suas propriedades.

Dentre os procedimentos específicos da **gestão da informação e do conhecimento**, uma das principais é a **organização da informação** – linha de pesquisa deste estudo. Segundo Bräscher e Café (2008) “o objetivo da organização da informação é possibilitar o acesso ao conhecimento contido na informação”. As autoras ressaltam que a organização da informação “é, portanto, um processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais¹”. Estes objetos informacionais, se bem organizados, podem proporcionar aos gestores da informação a otimização e a racionalização dos sistemas e dos processos administrativos.

Ao final desses processos os gestores alcançam seu objetivo principal que é o de reconhecer, dentro da sobrecarga informacional constante nas organizações, aquela informação que possui valor relevante e proporcione a eficiente tomada de decisão em busca do sucesso organizacional.

Nesse sentido, o processo da organização da informação demanda a atuação de profissionais habilitados em suas ações. Atualmente, esses profissionais podem ser reconhecidos em diversas áreas, além daqueles que

¹ Victorino e Brascher (2009, p. 2) lembram que “Em um ambiente organizacional, a informação pode estar registrada em vários suportes, como, por exemplo, livros, relatórios, mapas, fotografias, planilhas eletrônicas e tabelas relacionais. No intuito de usar uma expressão mais ampla que ‘documento’ para referenciar estes suportes e respectivos conteúdos, emprega-se a denominação ‘objetos informacionais’, conforme sugerido por Robredo (2005)”. Para o autor esses objetos podem ser documentos, artefatos, suportes diversos de dados e informações.

possuem a formação tradicional em Ciência ou Gestão da Informação (Bibliotecários, Arquivistas, Museólogos).

Sobre esse aspecto, Santos e Serzedello (2006, p. 198) defendem que a “formação do profissional da informação apóia-se nas competências, habilidades, procedimentos e paradigmas que a atual sociedade impõe”. Os autores ressaltam que “o profissional da informação deve modificar o meio onde atua e quebrar antigos paradigmas”.

Desse modo, dentre os muitos profissionais com esse perfil, observa-se que o **Secretário Executivo** vem confirmando, ao longo dos tempos, a sua atuação sob o novo cenário e tem demonstrado sua importância nas atividades de gestão da informação e do conhecimento nas organizações. Essa observação é confirmada por Garcia e D’Elia (2005, p. 47) quando afirmam que:

A velocidade exigida no mundo dos negócios, aliada à complexidade gerada pelo volume e pela variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento da informação assumam um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade da Secretária. Como profissionais que trabalham ao lado do poder decisório, é desafio das secretárias saber ‘gerenciar’, com qualidade e agilidade, todo o fluxo de informações da sua área de atuação.

Considerados esses aspectos, despertou-se para a iniciativa de investigar a atuação do profissional da área de Secretariado, em relação às suas atividades no âmbito da organização da informação em uma instituição da esfera pública, no contexto da Sociedade da Informação.

Dessa conjuntura surgiram indagações que buscassem explorar como se dá a organização da informação em uma Secretaria Executiva, como por exemplo: De que forma os profissionais que lá prestam serviço atuam na organização da informação? Quais objetos informacionais gerenciam e que atividades desenvolvem neste contexto? A formação superior desse profissional auxilia no desempenho das atividades voltadas para a organização da informação? Enfim, qual mapeamento pode ser feito relativo a essas atividades.

Também, ao findar dessa investigação, e considerando a análise e interpretação dos seus resultados, pretendeu-se propor, de forma empírica, um fluxo de tratamento e recuperação da informação a ser recomendado aos

profissionais da área secretarial, visando à gestão e à organização da informação nas secretarias.

Para o desenvolvimento da investigação foi definida a problematização do estudo. Essa problematização foi levantada considerando-se o papel do Secretário Executivo e sua relação com a gestão e a organização da informação.

Assim, entre as diversas atividades desempenhadas pelo Secretário Executivo em seu papel de gestor do fluxo informacional e componente do processo decisório das organizações (similarmente ao oficialmente desempenhado por um Profissional da Informação em uma Unidade de Informação), destaca-se a sua atuação nas atividades de organização da informação. Como agente de informação, o Secretário Executivo é o profissional que, primeiramente, entra em contato com todo o acervo disponível relativo aos objetos informacionais da organização. De uma forma similar a outros profissionais da informação, como por exemplo os Bibliotecários, o Secretário Executivo também é o **tutor** da informação circulante nas organizações.

Diariamente são executadas pelo Secretário Executivo atividades que se relacionam aos procedimentos de organização da informação, ou seja, atividades que têm como objetivo a recuperação da informação, mas não somente esta. Outras atividades como: a sistematização das informações, a análise documentária, a interpretação do teor dos documentos, a filtragem e seleção dos assuntos, o resgate de informações com vistas à geração de novos conhecimentos (os quais, muitas vezes, auxiliam nos processos decisórios), enfim, um conjunto de ações que se caracterizam como o arcabouço da organização da informação propriamente dita.

Dentro da diversidade de abordagens existentes no cotidiano organizacional, o Secretário Executivo se preocupa também com o **usuário** que procura a informação – os públicos interno e externo da organização - e na condição do **quê** organizar e para **quem** organizar.

Nessa perspectiva, surgiu o interesse de explorar algumas questões que nunca, ou muito poucas vezes já tenham sido prospectadas e instigadas no cenário acadêmico, administrativo, técnico e científico, em seus diversos níveis, na área de Secretariado Executivo.

Portanto, procurando-se aliar os aspectos e requisitos necessários e fundamentais para o desenvolvimento dessa pesquisa, e, considerando-se que se trata de um estudo em nível de Mestrado Profissional da área de Gestão da Informação - linha de pesquisa Organização e Representação da Informação e do Conhecimento - primeiramente objetivou-se pesquisar a organização da informação realizada por um profissional da área de Secretariado - similarmente àquela desenvolvida por Bibliotecários no âmbito da Ciência da Informação. Em seguida, considerando-se a necessidade de atender ao requisito de desenvolver pesquisa relativa à atuação profissional da pesquisadora, em seu local de trabalho, definiu-se naturalmente aplicar a pesquisa na esfera pública.

A partir desses estabelecimentos a Organização definida para aplicação deste estudo foi a Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, UNICENTRO²; Instituição de Ensino Superior pública, localizada na cidade de Guarapuava, no Estado do Paraná.

Em sua estrutura administrativa a UNICENTRO³ possui em torno de vinte Secretarias Executivas, funcionando dentro dos seus três *Campi*, nas cidades de Guarapuava e Irati: uma na Reitoria, uma para cada *Campus* Universitário, uma para cada um dos Setores de Conhecimento e uma para cada Pró-Reitoria da Instituição.

Com o intuito de focar o estudo nas Secretarias que apresentassem um maior número de atividades recorrentes e coincidentes foram exploradas, especificamente, todas as nove Secretarias dos Setores de Conhecimento⁴ que compõem as grandes áreas de estudo dos chamados *Campus* Santa Cruz e *Campus* Cedeteg, na cidade de Guarapuava, e do *Campus* da cidade de Irati, com o mesmo nome: a) Ciências Agrárias e Ambientais; b) Ciências Exatas e de Tecnologia; c) Ciências da Saúde; d) Ciências Humanas, Letras e Artes; e e) Ciências Sociais Aplicadas.

Dentro desse contexto, investigou-se o manuseio dos diversos tipos de objetos informacionais geridos pelos Agentes Universitários designados

² Sítio eletrônico da UNICENTRO: www.UNICENTRO.br.

³ A UNICENTRO é constituída por órgãos de administração superior, intermediária, básica e suplementar, as quais possuem funções deliberativas, executivas e consultivas.

⁴ “Art. 41. Os Setores são unidades universitárias integradas à administração intermediária que planejam, desenvolvem e coordenam as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão e que congregam Departamentos, Cursos e atividades afins, vinculando-se à administração superior da UNICENTRO” (UNICENTRO, 2006, p. 11).

para as funções de Secretário⁵ desses Setores de Conhecimento da UNICENTRO, no âmbito da organização da informação. É importante salientar que nem todos os servidores designados para a ocupação dos cargos de Secretários dos Setores apresentaram a formação específica na área. No entanto este não é um requisito exigido pelos gestores administrativos da universidade, embora exista regulamentação própria que estabelece alguns requisitos que devem ser observados para atuação nesta função.

Nas Secretarias são desenvolvidas algumas atividades como: a) relacionamento com o público interno e externo das universidades; b) emissão de documentação oficial; c) utilização de tecnologias de informação e comunicação (TIC); d) assessoria direta ao topo hierárquico; e) contatos internacionais; f) políticas de integração dos órgãos e setores; g) assessoria aos órgãos consultivos superiores; h) apoio, acompanhamento e desenvolvimento de projetos; bem como i) conhecimento e adoção dos propósitos, da missão, da política, da cultura e da estrutura organizacional; dentre outras atribuições.

Tomadas como referência essas atividades, percebeu-se que as secretarias produzem, utilizam e recuperam diversos tipos de objetos informacionais e, conseqüentemente, atividades específicas ligadas à gestão da informação. Dessa forma, tornou-se interessante compreender como o profissional responsável por esse trabalho – o Secretário – realizava tais atividades e, mais especificamente, no âmbito desta pesquisa, a organização da informação.

Nesta perspectiva, surgiu primariamente o interesse investigativo de elucidar as seguintes questões: Quais as atividades voltadas à organização da informação o Secretário desenvolvia? Que tipos de objetos informacionais eram produzidos e/ou manuseados para o desenvolvimento das atividades básicas do Secretário? Como se dava a organização desses objetos informacionais? Que análise poderia ser feita da relação existente entre a gestão e a organização da

⁵ Os Secretários são designados pelo Reitor da UNICENTRO considerando os dispositivos legais emanados nos documentos oficiais da instituição como o Estatuto, o Regimento Geral e as Resoluções dos Órgãos Colegiados Superiores da Universidade.

Embora a Descrição de Cargos da UNICENTRO descreva esta função como “Secretário Executivo de Setor”, as Portarias de Designação do ano de 2011 não citam a palavra “Executivo” e sim “Secretário do Setor de [...]”. Esta diferenciação parece ser coerente considerando as prerrogativas das Leis no. 7377/85 e 9261/96 que dispõe que o Secretário Executivo trata-se do “profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado” ou “o portador de qualquer diploma de nível superior que, [...] houver comprovado, [...] o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art. 4º desta Lei” (BRASIL, 1996, grifo meu).

informação e o profissional formado em Secretariado Executivo? E, principalmente, de forma empírica, propor um fluxo de tratamento e recuperação da informação que pudesse ser recomendado aos profissionais da área secretarial visando à gestão e à organização da informação.

Em suma, a problematização deste estudo foi explorar “qual a proposta de fluxo de tratamento e recuperação da informação poderia ser recomendada para contribuir na organização da informação dos objetos informacionais gerenciados pelos Secretários dos Setores de Conhecimento da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, UNICENTRO?”

Vale salientar que este estudo partiu do pressuposto de que o fato de alguns dos servidores ocupantes das funções não serem formados ou especialistas na área secretarial, causasse problemas de procedimento, pois a organização da informação, no âmbito da gestão informacional e de conhecimento das Secretarias dos Setores de Conhecimento da UNICENTRO, acabava sendo executada por meio de exemplos empíricos de outros profissionais. Com isso, talvez não se alcançasse a efetiva eficiência e eficácia esperadas, ou não se compreendesse e desenvolvesse na totalidade o objetivo das gestões secretarial e de informações no contexto dos setores administrativos para os quais prestavam serviços.

Justifica-se a escolha do tema deste estudo considerando-se as aproximações, convergências e similaridades que circulam os aspectos do trabalho dos Secretários e dos Profissionais da Informação junto aos insumos informação e conhecimento e a eficácia do seu tratamento.

Assim a eficiente gestão da informação depende de inúmeros aspectos. Alguns deles perpassam pelo adequado planejamento, organização e recuperação, ou seja, do eficaz tratamento daquela informação que agrega valor ao objetivo de seu usuário.

A gerência informacional depende de profissionais competentes e que se apresentem como agentes integrais dos fluxos e sistemas de informação necessários aos processos decisórios das organizações. Nesse contexto, esse profissional precisará identificar a informação demandada pelos usuários internos e externos da organização. E, para realizar essa ação, ele deve utilizar ferramentas de suporte ao fluxo de tratamento e recuperação dos objetos informacionais. Uma das formas de se tratar adequadamente a informação é por meio da utilização dos

procedimentos advindos da organização da informação. Para Euclides (2007), a organização da informação é uma das principais atividades da área da Ciência da Informação, a qual, dentro de um contexto interdisciplinar, busca o desenvolvimento de aportes teóricos e metodológicos que auxiliem nos procedimentos de análise, síntese, representação e recuperação do conteúdo informacional, contribuindo tanto para a sedimentação teórica da área quanto para a formação profissional.

Nesse aspecto, a organização da informação precisa de profissionais que reconheçam a importância desses procedimentos junto à informação demandada pelo usuário e assim, facilitem o trato, o desenvolvimento, a execução e o planejamento das atividades que envolvem o comportamento desse insumo em uma entidade organizacional.

Do mesmo modo que outros profissionais, que sem a formação acadêmica formal, desenvolvem naturalmente habilidades e conhecimentos técnicos e gerenciais para realizar atividades no âmbito da informação, o faz o Secretário Executivo. No entanto, essa habilidade torna-se mais marcante nesse profissional pelo fato de estar diretamente envolvido com os mais diversos níveis hierárquicos das organizações, bem como manipular diretamente objetos informacionais na realização de suas atividades.

Dessa maneira, pode-se considerar que o Secretário Executivo apresenta um perfil de gestor da informação muito similar ao de um profissional da informação de fato, pois sua rotina de trabalho é frequentemente baseada no trato diário com o insumo informação. Isso pode ser confirmado comparando-se, por exemplo, as Diretrizes Curriculares que normatizam as duas profissões. Se analisadas pedagogicamente, nessas regulamentações são encontradas muitas orientações semelhantes e coincidentes exigidas para a formação e atuação tanto de Secretários Executivos como de Profissionais da Informação, principalmente quando consideradas suas atuações no âmbito da Sociedade da Informação.

Pode-se observar que tanto nas Diretrizes aprovadas pelo Ministério da Educação para os Bibliotecários, Museólogos e Arquivistas, como nas aprovadas para os Secretários Executivos, estão descritas aprendizagens formacionais que envolvem, por exemplo, o seu trabalho com recursos tecnológicos, planejamento de ações informacionais e com recursos e sistemas de informação (BRASIL, 2001; 2005).

O que ocorre no entanto é que em termos oficiais essas são profissões diferentes. E, atividades relacionadas à gestão da informação, são praticadas de forma empírica pelos Secretários Executivos, considerando que sua formação não é oficialmente alicerçada no campo científico da Ciência da Informação. Um bom exemplo é o seu aprendizado relacionado à Introdução à Arquivística, à Ciência da Arquivologia e às Técnicas de organização e padronização de arquivos físicos. (UNICENTRO, 2009a).

Trazendo para o foco desta pesquisa, imagine-se a quantidade de objetos informacionais manipulados pelos Secretários Executivos no desenvolvimento de suas atividades diárias nos Setores de Conhecimento na UNICENTRO. Esta universidade, caracterizada como entidade pública de ensino também apresenta configuração particularizada, uma vez que sua massa informacional está ligada diretamente às rotinas específicas dessa esfera. Esta diferenciação é corroborada por Schlesinger et al. (2008, p. 41) quando afirmam que “as organizações públicas apresentam características particulares que as diferem das organizações do setor privado”.

Nesse sentido, também é importante salientar que dos Secretários Executivos da UNICENTRO são demandadas ações de caráter organizacional, assessorial, decisorial e comunicacional. Ações essas que, indubitavelmente, estão associadas a processos informacionais.

Todas essas ações necessitam de uma sistematização eficiente dos objetos informacionais, sejam eles documentos físicos ou eletrônicos. Além dessas, o Secretário Executivo ainda atua como filtro para a recuperação de informações relevantes no desenvolvimento das atividades dos órgãos da instituição.

A formação superior em Secretariado Executivo é baseada no aprendizado de diversas áreas do conhecimento organizacional como Administração, Contabilidade, Direito, Economia, Estatística, Gestão da Comunicação, Gestão do Conhecimento, Gestão de Processos, Gestão Secretarial, Línguas Estrangeiras, Psicologia Aplicada, Pesquisa Aplicada, entre outras.

Essa formação acadêmica traz, além da multidisciplinaridade de conhecimentos, relação direta e análoga com a gestão e organização da informação e proporciona ao profissional de Secretariado Executivo atuação

diferenciada em vários aspectos, mas principalmente no seu trato com a informação. Isso se dá em virtude dessa formação desenvolver nele habilidades de planejamento, organização e direção, as quais auxiliam diretamente no processo decisório e, conseqüentemente, na auferência de ganhos.

E por mais que, como entidade pública, a UNICENTRO não vislumbre em seu objetivo final o lucro financeiro, ela tem responsabilidades em relação à gestão dos seus recursos, ao resultado da qualidade de sua produção para com a sociedade, em termos de ensino, pesquisa e extensão, bem como à manutenção de sua competitividade na busca por fomentos. Todo esse conjunto de atividades gera importantes processos de tomada de decisão. Nesse sentido, a administração da instituição tem na atuação dos Secretários Executivos um importante gestor do fluxo informacional gerado para execução desses e de tantos outros processos.

Consideradas todas as questões prospectadas anteriormente, para o desenvolvimento desta pesquisa definiram-se metas elementares, as quais nortearam os objetivos geral e específicos.

Assim, o objetivo geral deste estudo é o de apresentar uma proposta de fluxo de tratamento e recuperação da informação que contribua na organização da informação dos objetos informacionais gerenciados pelos Secretários dos Setores de Conhecimento da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, UNICENTRO.

E, a partir do objetivo geral definiram-se os objetivos específicos que são: a) levantar as atividades que envolvem a organização da informação nas Secretarias; b) identificar os tipos de objetos informacionais que são produzidos e/ou manuseados nesses órgãos; c) observar como se dá a organização desses objetos informacionais; d) elencar uma atividade específica, relacionada à organização da informação que seja recorrente e coincidente nas Secretarias; e) projetar um modelo de fluxo de tratamento e recuperação da informação, visando à execução dessa atividade específica, no âmbito da organização da informação; e f) analisar a relação entre as atividades do profissional formado em Secretariado Executivo, a gestão da informação e a organização da informação.

Em adição a esses objetivos, também se espera que esta pesquisa seja uma fonte para que outros estudos sobre o trato da gestão da informação

pelos profissionais de Secretariado Executivo, sejam realizados no futuro, principalmente em nível *Stricto Sensu*.

A pesquisa tem caráter exploratório e a autora utilizou as técnicas da documentação direta e indireta e da observação direta intensiva e extensiva para realização do estudo, bem como do método de análise documental, para análise dos resultados.

1.1 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação está constituída de 6 Seções, das quais a de número 1 é esta Introdução que contém, além de toda a apresentação inicial do tema da pesquisa, também duas subseções que apresentam a estrutura do trabalho e uma lista de termos operacionais e técnicos.

As seções 2 e 3 apresentam o **Referencial Teórico** onde estão descritas as conjunturas que abrangem o tema. Desse modo optou-se primeiramente pela explanação dos aspectos que envolvem os ativos **Informação** e **Conhecimento** no âmbito das novas condutas surgidas com o desenvolvimento das Sociedades da Informação e do Conhecimento em nível globalizado (Subseção 2.1). Na sequência esses temas são tratados especificamente no âmbito da Ciência da Informação, CI, tratando-se das consequências da **explosão informacional** (Subseção 2.2).

A Informação no contexto da CI é tratada na Subseção 2.3. Sua importância como novo insumo para as organizações da Sociedade do Conhecimento é explicitada por meio de autores como McGee e Prusak (1994), Le Coadic (2004), Nonaka e Takeushi (1997), Davenport e Prusak (1998; 2003), Smit e Barreto (2002), Choo (2003), Capurro e Hjørland (2007), entre outros.

A Gestão da Informação e do Conhecimento no contexto da CI e das Organizações é tratada na Subseção 2.4, devido a sua importância como novo insumo para as organizações da Sociedade do Conhecimento. Autores como Terra e Gordon (2002), Marchiori (2002), Davenport e Prusak (2003), Ponjuán Dante (2004), Valentim (2006, 2008), Barbosa (2008), entre outros, são referenciados por meio de suas acepções sobre o tema.

Na Subseção de número 2.5 retratam-se, a partir das reflexões dos principais autores da área, os aspectos que envolvem a linha de pesquisa deste

estudo: a Organização e a Representação da Informação e do Conhecimento. A pesquisa explana a origem da OI, OC, RI e RC, explora as variadas definições e conceitos dos termos e, por fim, descreve suas características, objetivos e funções.

Na Seção de número 3, finalizando o Referencial Teórico, tem espaço as concepções e analogias que convergem para as características que aproximam os Profissionais da Informação e os Secretários Executivos como gestores da informação. Apresentadas as similaridades das práticas dessas profissões parte-se para o estudo específico do profissional da área de Secretariado Executivo. A gênese da profissão e o seu reconhecimento, o seu perfil de trabalho, sua estreita relação com o insumo informação e as habilidades necessárias para sua atuação no Século XXI, são outros temas explorados. Por fim, retrata-se o trabalho do Secretário Executivo no âmbito de uma organização pública de ensino superior.

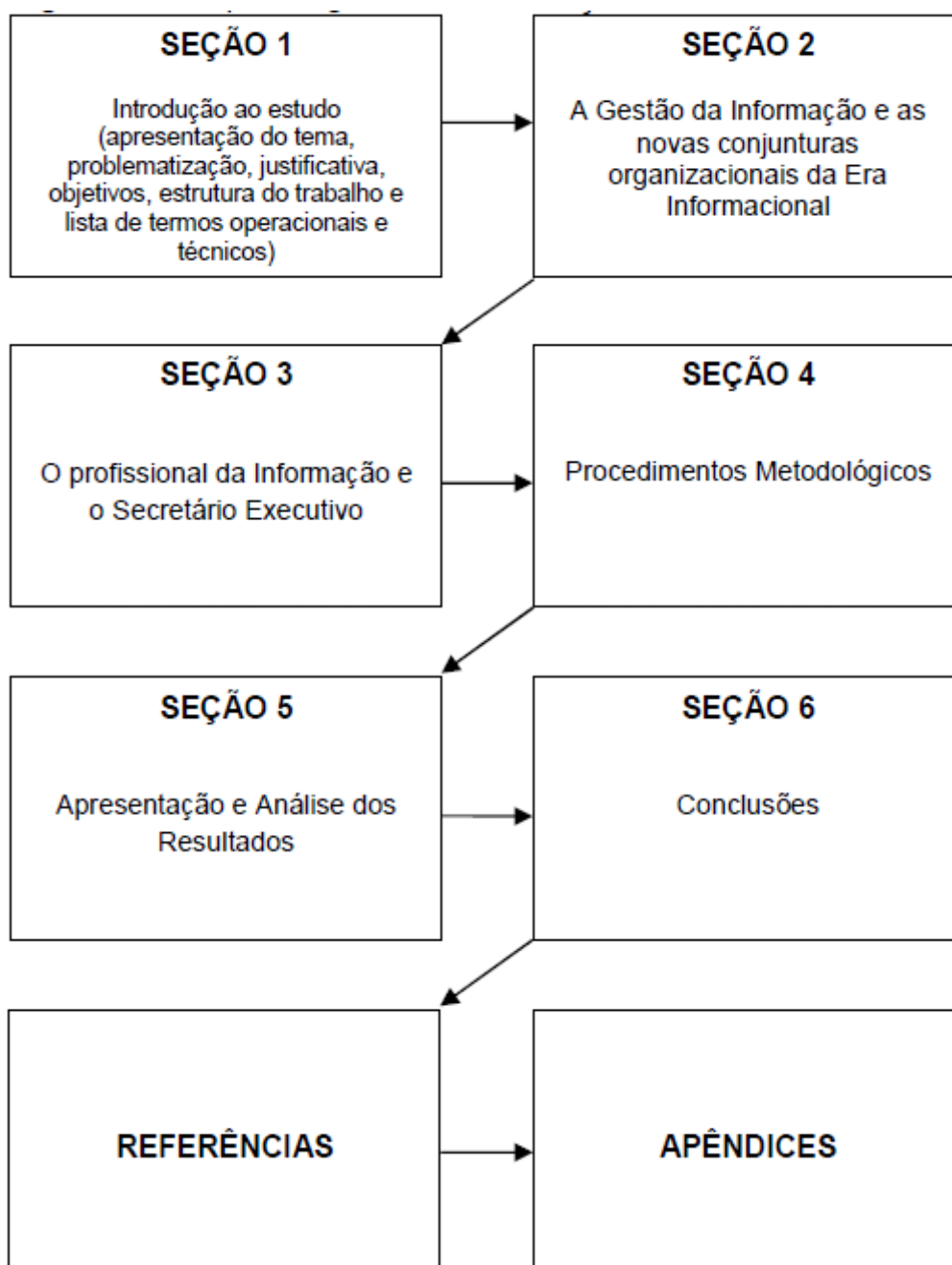
Os Procedimentos Metodológicos são apresentados na Seção 4, a qual está dividida em duas subseções que explicam as técnicas que foram utilizadas para a coleta e para a análise dos dados da pesquisa.

A Seção de número 5 traz a apresentação propriamente dita e a análise dos resultados da pesquisa, os quais exploram as características que envolvem a atuação do público-alvo pesquisado e a descrição das suas atividades no contexto da pesquisa, permitindo realizar o cumprimento de cada um dos objetivos específicos bem como o cumprimento do objetivo geral deste estudo.

As Conclusões estão dispostas na Seção de número 6.

Encerram este estudo as Referências Bibliográficas e os Apêndices.

A Figura 1 ilustra a organização das 6 Seções deste trabalho de Dissertação.

Figura 1 – Esquema geral da Dissertação

Fonte: A autora (2011)

1.2 LISTA DE TERMOS OPERACIONAIS E TÉCNICOS

Para uma melhor compreensão de alguns termos operacionais das diversas áreas a serem tratadas neste estudo, apresentam-se algumas definições importantes.

Ambiente Informacional: [...] são resultantes dos ambientes organizacionais, cujo enfoque é a informação. (VALENTIM, 2010).

Ambiente Organizacional: [...] os espaços de interação entre pessoas, tecnologias e informação, voltados aos objetivos organizacionais, isto é, os espaços de atuação responsáveis pela cotidiana dinâmica organizacional. (VALENTIM, 2010).

Análise de Conteúdo: Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens (BARDIN, 2004, p. 37).

Análise Documental/Documentária: [...] o conjunto de procedimentos utilizados para exprimir o conteúdo dos documentos científicos sob formas destinadas a facilitar a sua localização ou consulta (RIZZI, 2008).

Ciência da Informação: A Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais (SARACEVIC, 1996, p. 47).

Fluxo informacional: [...] referem-se ao seguimento, sequência, sucessão, de eventos dinamicamente produzidos, que determinam o encadeamento ou a vicissitude dos acontecimentos relacionados com as práticas da informação (BARRETO, 2002). “[...] se constituem em insumo para o desenvolvimento de atividades/tarefas e tomada de decisão” (VALENTIM, 2010, p. 20).

Linguagens Documentárias/Documentais (Lds): [...] auxiliam as atividades de indexação e classificação. São instrumentos fundamentais para o processo de Representação Temática, e, conseqüentemente, para a organização do conhecimento registrado. As LDs, possibilitam aos bibliotecários representar, de maneira estrutura e padronizada, o conteúdo dos documentos, de modo a permitir e otimizar o acesso dos usuários e atender às suas necessidades informacionais. Entre as principais LDs destacam-se as listas de cabeçalhos de assunto, os sistemas de classificação bibliográfica e os tesauros, bem como os vocabulários controlados em geral (RIZZI, 2008, p. 33-34).

Necessidade de Informação: [...] aquela que é comunicada pelo usuário a partir de uma representação, constituída de termos, geralmente em linguagem natural, que após serem traduzidos para a linguagem documentária do sistema de informação, irão compor a estratégia de busca (EUCLIDES, 2007, p. 20).

Objeto Informacional: Em um ambiente organizacional, a informação pode estar registrada em vários suportes, como, por exemplo, livros, relatórios, mapas, fotografias, planilhas eletrônicas e tabelas relacionais. No intuito de usar uma expressão mais ampla que ‘documento’ para referenciar estes suportes e respectivos conteúdos, emprega-se a denominação ‘objetos informacionais’, conforme sugerido por Robredo (2005) (VICTORINO; BRASCHER, 2009, p. 2).

Organização da Informação: “[...] processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais” (BRÄSCHER; CAFÉ, 2008).

Socialização: Processo de integração que visa o desenvolvimento do sentimento coletivo, da solidariedade social e do espírito de cooperação nos indivíduos associados (CERVANTES et al., 2010, p. 68).

2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E AS NOVAS CONJUNTURAS ORGANIZACIONAIS DA ERA INFORMACIONAL

As organizações de todo o mundo têm despertado para a necessidade de se atuar sob os desafios surgidos com o desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento. O estabelecimento de novos ativos de riqueza das nações demandou a aplicação de instrumentos de gestão eficientes e adequados.

A Ciência da Informação possibilita, por meio de seus instrumentos, novas formas de controle e tratamento desses ativos. E a Gestão da Informação é um desses instrumentos.

Nesta Seção estão abordadas as conjunturas que permeiam a informação e o conhecimento no âmbito da “explosão informacional”, bem como o emprego de procedimentos específicos da Ciência e da Gestão da Informação no favorecimento das ações organizacionais executadas pelos profissionais que atuam sob esses novos paradigmas.

2.1 A INFORMAÇÃO E O CONHECIMENTO – OS NOVOS ATIVOS DAS ORGANIZAÇÕES

Com o fim da Revolução Industrial aconteceu uma mudança de paradigma em nível global. Os fatores de produção ditos tradicionais (terra, capital e trabalho) deixaram de ser os principais geradores de riqueza da humanidade e deram lugar à valorização dos recursos baseados no conhecimento, possibilitando o surgimento da chamada **Sociedade do Conhecimento**. Esta nova concepção tem influenciado e desenvolvido uma outra forma de agir das nações, das sociedades e das organizações. Sob esse enfoque o **conhecimento humano** passou a ser reconhecido também como um ativo, mas, intangível.

Aliados à experiência, valores e crenças do ser humano - na Era do Conhecimento - os ativos intangíveis, como o capital intelectual, o conhecimento tácito, a criatividade, a capacidade de inovar e a interação das pessoas, são mais importantes, considerados e valorizados. E, é a partir da capacidade de melhor gerenciar estas habilidades que é favorecida a construção de novos conhecimentos.

Borges (1995, p. 2) afirma que:

Na sociedade do conhecimento, o real valor dos produtos está no conhecimento neles embutido, em que a economia adota uma estrutura mais diversa, alterando-se contínua e rapidamente. Nos países mais avançados, o acúmulo de informações e a sua reunião para estruturar esquemas de conhecimentos cada vez maiores e mais sofisticados permitiu mudanças qualitativas no setor econômico. Hoje, o poderio econômico internacional de um país está diretamente relacionado ao fator conhecimento.

Da mesma forma que o conhecimento, a informação também se tornou ativo essencial e teve sua concepção transformada.

Para Araújo (1995, p. 3):

A informação, na verdade, é indispensável para toda e qualquer atividade humana, sendo, cada vez mais, vista como uma força importante e poderosa a ponto de dar origem a expressões como: sociedade da informação, explosão da informação, era da informação, indústria da informação, revolução da informação, sociedade pós-sociedade da informação. A pesquisa sobre a entidade informação e seus impactos é efetuada em diferentes áreas e contextos: suas fronteiras ultrapassam o contexto humano e mesmo o social; perpassam o animal e a máquina, sendo, até mesmo, uma categoria filosófica ou relacionada a categorias filosóficas como matéria, espaço, movimento, tempo e energia.

Em 1993, já se ressaltava que o mundo vivia sob domínio da informação e que esta precisava se tornar disponível para a tomada de decisões. *“we are living in a world flooded by information which needs very urgently to be ordered and digested to become available knowledge and not only personal but interpersonal, objective, public knowledge too”*⁶ (DAHLBERG, 1993, p. 214).

Assim, os termos **conhecimento** e **informação** foram alçados às categorias mais discutidas no contexto de desenvolvimento das nações e suscitaram a intensificação de debates relacionados às suas influências nesse novo cenário global.

E, por esse motivo é que existem estudos, trabalhos e pesquisas que reconhecem a similaridade dos termos Sociedade do Conhecimento e Sociedade da Informação. Segundo Aguiar Filho (2006) a Sociedade do Conhecimento também pode ser chamada de Sociedade da Informação ou Nova Economia. O autor defende que ela surgiu no fim do Século XX e é oriunda da

⁶ Nós estamos vivendo em um mundo inundado por informações as quais necessitam urgentemente ser ordenadas e compreendidas para se tornarem conhecimento disponível e não apenas pessoal, mas interpessoal, objetivo e público. (tradução nossa)

expressão Globalização, encontrando-se atualmente em processo de formação e expansão.

Fragalle (2006, p. 31) afirma que:

Globalização, Sociedade em Rede, Era da Informação, Sociedade do Conhecimento, Economia do Conhecimento, Gestão do Conhecimento, já fazem parte de um mundo no qual a informação, o conhecimento e a comunicação adquiriram novos contornos e onde as organizações se deparam diariamente com novos desafios, que passam pela gestão.

Atualmente pode-se considerar que uma grande parte da riqueza do mundo provém do conhecimento. Valentim e Gelinski (2006) lembram que o conhecimento humano tem sido debatido há séculos, e muitas correntes tentam explicá-lo, entre elas a Filosofia, a Sociologia, a Antropologia, entre outras ciências, as quais discutem sua origem e os elementos que o compõem, assim como os processos que levam o homem a criar conhecimento.

Schlesinger et al. (2008) ressaltam os diferentes significados e funções do ativo conhecimento ao longo da história. Os autores lembram que na Antiguidade o conhecimento era usado para o crescimento pessoal. Com a Revolução Industrial, as forças motrizes do desenvolvimento eram a exploração do trabalho e os meios de produção. Nesse período não houve a valorização do conhecimento. Mas, com o deslocamento da Sociedade Industrial para uma sociedade baseada em informação e conhecimento, este passou a ser o novo fator de produção. Nesse sentido, os autores consideram que o conhecimento é, portanto, um marco fundamental em termos de organização do trabalho e de processos de gestão, passando a ser o elemento vital para a criação de novos produtos, serviços ou processos. (DRUCKER, 2001 apud SCHLESINGER et al., 2008).

Davenport e Prusak (2003, p. 1) introduzem a abordagem sobre o conhecimento e afirmam que: “Conhecimento não é dado nem informação, embora esteja relacionado com ambos e as diferenças entre esses termos sejam normalmente uma questão de grau”. Os autores aprofundam sua explicação sobre o tema apresentando uma “definição funcional”, “uma descrição pragmática” e que os ajuda a comunicar o que querem dizer quando falam sobre o “conhecimento nas organizações”. Assim, o definem 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 (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p. 6).

Segundo Nonaka e Takeuchi (1997) o sucesso das empresas japonesas advém da forma como elas abordam de forma diferente o conhecimento. Os professores nipônicos observam em sua obra desse ano que, enquanto o Ocidente tem uma visão do conhecimento como necessariamente “explícito” – algo formal e sistemático - no Oriente as empresas japonesas enxergam o conhecimento como basicamente “tácito” - algo dificilmente visível e exprimível - e se preocupam com os processos de “criação” do conhecimento. Para esses autores o **conhecimento explícito** é aquele que pode ser expresso em palavras e números e, dessa forma, é facilmente comunicado e compartilhado sob a forma de dados brutos, códigos ou princípios universais; sinônimo, por exemplo, de um código de computador, uma fórmula química ou um conjunto de regras gerais. Diferentemente, o **conhecimento tácito** é altamente pessoal e difícil de normalizar, o que dificulta sua transmissão e compartilhamento. É caracterizado por *insights* e palpites subjetivos e está profundamente enraizado nas ações e experiências de um indivíduo, bem como em suas emoções, valores ou ideais.

Na concepção de Dahlberg (2006 apud CERVANTES, 2009, p. 30) o conhecimento é a “[...] certeza subjetiva ou objetivamente conclusiva da existência de um fato ou do estado de um caso. [...] não é transferível e só pode ser construído por meio da reflexão”. A autora lembra que Dahlberg considera que o conhecimento possui, fundamentalmente, uma natureza subjetiva, individual e que não é transferível, podendo ser somente elaborado por uma reflexão pessoal de alguém.

Para Davenport e Prusak (1998, p. 19) o “conhecimento é a informação mais valiosa e, conseqüentemente, mais difícil de gerenciar”. Os autores explicam que é mais valiosa porque alguém deu a essa informação um contexto, um significado, uma interpretação; refletiu sobre o conhecimento e deu a ele sua própria sabedoria.

Valentim e Gelinski (2006, p. 115) entendem o conhecimento “como aquele gerado por um sujeito cognoscente, é único, dependente de estruturas teóricas e práticas que possibilitarão sua construção”. No entanto, os autores afirmam “que o conhecimento somente será construído, a partir de sua socialização. Esta dinâmica é que permite ao outro conhecer o conhecimento e, portanto, construir novo conhecimento”.

Similarmente Lira et al. (2008, p. 172) consideram que:

O conhecimento é decorrente da interpretação da informação e de sua utilização para gerar novas idéias, resolver problemas ou tomar decisões, e existe quando uma informação é explicada e suficientemente compreendida por alguém. Conhecimento também é o resultado de nossa aprendizagem, daquilo que experimentamos e podemos utilizar novamente em diversas situações.

Percebe-se assim uma cadeia de pressupostos que demonstram a ligação do conhecimento com dados e informações. Ou seja, onde existirem processos em que esteja presente o conhecimento, lá estarão também os dados e as informações, não há como separá-los. Dessa maneira observa-se a nova conjuntura social, os debates e os estudos que os termos dados, informação e conhecimento têm desenvolvido no decorrer dos tempos. Calazans (2006, p. 2), lembra que “a informação tem evoluído através e junto com a história, modificando significados e impactando indivíduos, sociedades e organizações”.

Assim, vale ressaltar que toda essa nova conjuntura no que concerne o conhecimento e a informação originou-se com a explosão informacional ocorrida no pós-guerra, o que demandou a especialização de estudos e o desenvolvimento de técnicas que permitissem tornar acessíveis os conhecimentos culturais, científicos e tecnológicos produzidos em todo o mundo. Dessa forma, faz-se necessária a discussão sobre esta importante Ciência que tem como foco principal de estudos, as ações que envolvem a informação e todos os aspectos que a cercam.

2.2 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA EXPLOSÃO INFORMACIONAL

Historicamente, a preocupação com a informação gerada pelo homem remonta um passado muito mais longínquo e com características

diferenciadas às dos tempos atuais. Conforme lembra Robredo (2004) a preocupação com a conservação de documentos originou-se há mais ou menos 4.000 anos, na Mesopotâmia. Enquanto que na era cristã, o armazenamento de informações era feito por meio de tabletas de argila e, posteriormente, pelos pergaminhos e papiros (DANUELLO, 2007).

Dessa forma, depreende-se que os procedimentos relacionados à informação, em épocas mais remotas, demonstram uma preocupação muito mais voltada para a guarda e preservação dos documentos e informações registradas do que propriamente pela sua utilização e pelo seu conteúdo.

A mudança de paradigma aconteceu com o surgimento da **Ciência da Informação** (CI), e, a partir de sua criação, foram possibilitadas novas formas de controle e tratamento da informação existente.

Desde então diversos estudos e pesquisas têm debatido a Ciência da Informação, assim como alguns autores referenciados nesta dissertação, entre eles, Pinheiro e Loureiro (1995); Saracevic (1995, 1996), Barreto (2001); Robredo (2003, 2005) e Euclides (2007), resgatam os períodos que caracterizam a gênese e os antecedentes desse saber.

A despeito de algumas discordâncias, é praticamente consenso entre os autores que a CI teve seu desenvolvimento reforçado durante e, principalmente após a Segunda Guerra Mundial.

A tendência generalizada da literatura sobre a história da C.I. é a de considerar que, embora oficialmente nascida no pós-Segunda Guerra Mundial, as suas origens remontam ao final de Oitocentos e os conceitos-chave fundamentadores do estudo e da pesquisa, assim como a técnica-profissional que lhe é inerente, nascem da perspectiva delineada e posta em prática por Paul Otlet⁷ (SILVA; RIBEIRO, 2002, p. 46).

Pinheiro e Loureiro (1995) acreditam que o desenvolvimento científico e tecnológico, proveniente dos esforços de guerra dos anos de 1930, impulsionou o crescimento exponencial da informação. Esses autores defendem que é nesse período que estão as raízes embrionárias da Ciência da Informação.

⁷ Advogado belga que concebeu e desenvolveu um sistema de classificação para o universo do conhecimento (a Classificação Decimal Universal, baseada na classificação criada em 1876 por Melvil Dewey).

De modo similar Euclides (2007) defende que “enquanto campo científico”, a Ciência da informação é originada e identificada por meio de dois eventos históricos marcantes: o surgimento da Documentação (final do Século XIX) e a explosão informacional ocorrida após a Segunda Guerra Mundial (culminando a publicação do artigo de Vannevar Bush, em 1945⁸).

Segundo Barreto (2001, p. 1):

A Ciência da Informação teve seu aparecimento e expansão no após guerra, principalmente a partir de 1950, quando pesquisas e documentos mantidos fora do fluxo normal de informação foram liberados para o conhecimento coletivo.

Pode-se também dizer que a Ciência da Informação é fruto da evolução científica e sua principal característica além do “trato” com as ações que envolvem a informação em si é a sua interdisciplinaridade e sua ligação com a tecnologia e com o conhecimento.

Saracevic (1995) caracteriza triplamente a Ciência da Informação: 1) interdisciplinar por natureza; 2) inexoravelmente conectada à tecnologia da informação; 3) e participante ativo na evolução da sociedade da informação. A interdisciplinaridade é defendida por este mesmo autor quando destaca a ligação da CI com a Biblioteconomia, a Ciência da Computação, a Ciência Cognitiva e a Comunicação. A Arquivologia, a Museologia, a Epistemologia, a Informática, a Psicologia, a Lógica, a Cibernética, a Semiótica, a Linguística, a Terminologia e a Inteligência Artificial são outras áreas do conhecimento científico que colaboram com a CI, segundo Danuello (2007). Robredo (2005, p. 1) considera a CI “[...] como uma ciência inter-, trans-, e/ou pluri- ou multidisciplinar, que faz com que, hoje, as ciências cognitivas, as ciências da vida, as ciências humanas e sociais e as ciências físicas e exatas se interpenetrem e se fecundem mutuamente [...]”. Assim, Benine (2009, p. 16) considera que “a Ciência da Informação pode contribuir com as demais áreas do conhecimento, ao utilizar-se de técnicas e tecnologias que poderão ajudá-la a lidar com a informação”.

Desse modo “a responsabilidade fundamental da Ciência da Informação é a transmissão do conhecimento entre os indivíduos, seja por meio de

⁸ Em seu artigo, o Doutor Vannevar Bush definiu o problema da explosão informacional, que preocupava a todos, bem como tentou uma solução com a utilização da tecnologia existente na época. (EUCLIDES, 2007).

documentos, vídeos, fotos, dentre outros” (BENINE, 2009, p. 16), ou seja, da informação registrada.

“Ao longo do tempo, várias definições do conceito demonstram uma ampla visão da evolução da Ciência da Informação como campo científico” (EUCLIDES, 2007, p. 18).

A definição da Ciência da Informação passa por diversos estudos desde o seu estabelecimento definitivo, mas, segundo Robredo (2003) sua primeira formulação surgiu durante as Conferências do *Geórgia Institute of Technology* (o *Geórgia Tech*), em 1961 e 1962.

Dessa forma, Borko (1968, p. 1) define a Ciência da Informação como a

[...] discipline that investigates the properties and behavior of information, the forces governing the flow of information, and the means of processing information for optimum accessibility and usability. It is concerned with that body of knowledge relating to the origination, collection, organization, storage, retrieval, interpretation, transmission, transformation, and utilization of information. This includes the investigation of information representations in both natural and artificial systems, the use of codes for efficient message transmission, and the study of information processing devices and techniques such as computers and their programming systems. It is an interdisciplinary science derived from and related to such fields as mathematics, logic, linguistics, psychology, computer technology, operations research, the graphic arts, communications, library science, management, and other similar fields. It has both a pure science component, which inquires into the subject without regard to its application, and an applied science component, which develops services and products.⁹

Contemporaneamente acontece a redefinição da CI, considerando seus novos aspectos, como “a definição de seus fenômenos básicos (a informação, o conhecimento e suas estruturas) e os processos (comunicação e uso da

⁹ Disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo de informações, e os meios de processamento de informação para melhor acessibilidade e usabilidade. Ela está preocupada com que o corpo de conhecimentos relacionados com a origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. Isto inclui a investigação da representação da informação em ambos os sistemas naturais e artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, e o estudo de dispositivos e técnicas de processamento de informações, tais como computadores e seus sistemas de programação. É uma ciência interdisciplinar derivada e relacionada com áreas como matemática, lógica, linguística, psicologia, informática, pesquisa, artes gráficas, comunicação, biblioteconomia, administração e outras áreas afins. Ela tem tanto um componente de ciência pura, que investiga o assunto sem considerar a sua aplicação, e um componente de ciência aplicada, que desenvolve serviços e produtos. (tradução nossa)

informação)”, conforme Euclides (2007, p. 19). Assim, Saracevic (1996, p. 47) redefine a CI nos termos em que evoluiu e no seu enfoque contemporâneo:

A Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais.

E, é nesse contexto da redefinição da CI e da sua relação com esses fenômenos básicos que se iniciam finalmente as análises de McGee e Prusak (1994); Araújo (1995); Borges (1995); Le Coadic (2004); Nonaka e Takeushi (1997); Lara (2002); Smit e Barreto (2002); Candido e Araújo (2003); Choo (2003); Davenport e Prusak (2003); Calazans (2006); Capurro e Hjørland (2007); Lira et al. (2008); Carvalho, Lucas e Gonçalves (2010); especificamente sobre o termo informação, seus significados, sua importância e suas características.

2.3 A INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – DEFINIÇÕES E ACEPÇÕES

Opinam Capurro e Hjørland (2007, p. 149) que “para uma ciência como a CI, é sem dúvida importante a forma como seus termos fundamentais são definidos e, assim como em outros campos, na CI a questão sobre como definir informação é frequentemente levantada”. Dentro desse cenário, torna-se necessário descrever a “informação, produto do conhecimento” (CARVALHO; LUCAS; GONÇALVES, 2010, p. 75), no contexto da Ciência da Informação.

A informação, no âmbito da Ciência da Informação, segundo Smit e Barreto (2002, p. 21) conceitua-se como:

[...] estruturas simbolicamente significantes, codificadas de forma socialmente decodificável e registradas (para garantir permanência no tempo e portabilidade no espaço) e que apresentam a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para o seu meio. Estas estruturas significantes são estocadas em função de um uso futuro, causando a institucionalização da informação.

Nas diversas acepções de Araújo (1995), a informação não é só um termo matemático, mas filosófico porque apresenta a realidade material de ser organizada e classificada em sistemas. Por isso não é um conceito singular, mas uma série de conceitos ligados por relações complexas. Segundo o autor, a informação pode inserir um amplo espectro de definições, é um veículo que se interrelaciona e interage entre objetos e conteúdos. Ele lembra que a máquina, o poder de reprodução e a capacidade de socialização deram uma nova dimensão à já poderosa força de transformação da informação, que passa a ser uma das mais fortes formas de modificação cultural da humanidade.

Para Le Coadic (2004, p. 4):

A informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Inscrição feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação.

De forma similar, Davenport e Prusak (2003) também consideram que a informação é descrita como uma “mensagem” e complementam que ela se apresenta como um documento audível ou visível, possuindo um emissor e um receptor. Sua finalidade é mudar o modo como o destinatário vê algo, exercendo um impacto no julgamento e comportamento daquele que recebe a mensagem. Os autores chamam a atenção para o significado da palavra informar, que é “dar forma a”, modelar seu destinatário, fazer diferença para ele, em sua perspectiva ou *insight*. Dessa forma é o emissor e não o receptor quem decide se a mensagem recebida constitui verdadeiramente a informação, ou seja, se o informou verdadeiramente.

Nonaka e Takeuchi (1997) afirmam que a informação é criada de forma dinâmica na interação social entre as pessoas, sendo um meio ou material necessário para extrair e construir o conhecimento. Os autores acreditam que a informação pode ser vista sob duas perspectivas: a “sintática” (ou o volume de informações) e a “semântica” (ou o significado). Para eles o aspecto semântico da informação é mais importante para a criação do conhecimento, pois se concentra no significado transmitido. Considerada como um fluxo de mensagens, tanto a

informação quanto o conhecimento são específicos ao contexto e relacionais na medida em que dependem da situação.

Conforme asseveram McGee e Prusak (1994, p. 24) informação são “dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto”. Lira et al. (2008, p. 170) corroboram com McGee e Prusak quando afirmam que a “informação pode ser um dado isolado ou um agrupamento organizado de dados, processado por algum tipo de tratamento coeso”.

Sob uma concepção um pouco diferente, Lara (2002, p. 131) afirma que “a crença de que a informação era um dado marcou, no universo documentário tradicional, fortemente a história das linguagens documentárias”. Segundo essa autora:

A informação nunca é um dado, ao contrário, é sempre uma construção, porque: a) As generalizações a que procedemos são um produto cultural, fruto de nossa experiência com a realidade; b) Enquanto produtos culturais, as classificações (e generalizações) partem necessariamente de hipóteses; podem existir, concomitantemente, distintas hipóteses, que privilegiam determinadas características em detrimento de outras (LARA, 2002, p. 132).

Lara continua sua explicação acerca da informação citando Baitello (1994) que afirma que “para haver informação é preciso que ela faça sentido para alguém, ou seja, que exista algum nível de compartilhamento a partir do qual se estabeleça um vínculo para a interpretação e o sentido”. (BAITELLO apud LARA, 2002).

Borges (1995, p. 12) considera que “a informação é o insumo básico do paradigma da sociedade do conhecimento”. Nesse sentido e levando-se em conta os desafios que se impõem às organizações desde o advento da Sociedade da Informação, a informação tornou-se um ativo de fundamental relevância para os processos estratégicos organizacionais e de tomada de decisão.

Corroboram com esse pensamento Lira et al. (2008). Esses autores lembram que as informações passaram a ter um papel fundamental pois possibilitam melhor e mais rápida percepção das mudanças o que facilita a tomada de decisão e um ágil reposicionamento dos negócios frente às novas necessidades.

Choo (2003, p. 27, 29) afirma que a “informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz” e considera que as três arenas de uso da informação, quais sejam: criar significado, construir conhecimento e tomar decisões, são processos interligados que se alimentam mutuamente e proporcionam uma visão holística do uso da informação.

Associada às inovações tecnológicas, Lira et al. (2008, p. 170-171), consideram que “a informação é o conjunto de dados úteis às organizações e aos seres humanos, no sentido de dar subsídios para uma tomada de decisão eficaz”. Que ela “[...] tem valor real ou percebido para decisões correntes ou posteriores” e que seu objetivo “é habilitar a empresa a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, que são representados por pessoas, tecnologia, capital e a própria informação”.

A utilização das tecnologias da informação, no entanto, deve ser feita com cautela. Décia (2005, p. 46) relembra “[...] a necessidade de conceber o gerenciamento da informação com o foco nas pessoas, e não apenas nas tecnologias”. Para essa autora as tecnologias e sistemas têm efetivas contribuições, porém as pessoas, nesse cenário, têm um papel ímpar que inclui desde criar os sistemas, alimentá-los; gerar a produção, a disseminação e a segurança da informação até adotar uma postura de compartilhamento ou sonegação da informação.

O princípio dessa abordagem foi desenvolvido por Davenport e Prusak (1998) e é chamado de “Ecologia da Informação”. A abordagem

[...] enfatiza o ambiente da informação em sua totalidade, levando em conta os valores e crenças empresariais sobre informação (cultura); como as pessoas realmente usam a informação e o que fazem com ela (comportamento e processos de trabalho); as armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações (política); e quais sistemas de informação já estão instalados apropriadamente (sim, por fim a tecnologia) (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 12).

Para Mcgee e Prusak (1994) a informação está se tornando um ativo que pode ser comparável a outros tipos de ativo como capital, propriedade, recursos humanos, bens materiais e, dessa forma, precisa de gerenciamento.

Calazans (2006, p. 64) assevera que “gerenciar este ativo, de forma a tornar a informação útil para que as pessoas possam atuar com eficácia e

garantir a competitividade organizacional, tem sido um grande desafio”. Por fim, corrobora da opinião de McGee e Prusak quando afirma, sob a concepção do atual momento mundial, que:

No século XXI, as organizações devem ser capazes de atrair, satisfazer e reter os clientes produzindo de forma mais rápida, barata e com qualidade. E neste contexto, a informação passou a ser considerada um dos mais importantes ativos a ser preservado e gerenciado nas organizações (CALAZANS, 2006, p. 65).

Nesse sentido as organizações precisam encontrar formas de descobrir e reter a informação relevante; àquela que agrega valor e seja agente de transformação nos processos decisórios.

Candido e Araújo (2003) afirmam que, devido ao constante volume de informações que são difundidas nas empresas pelos seus respectivos meios, é indispensável que as tecnologias de informação sejam executadas paralelamente às tecnologias de gestão, contribuindo assim para uma melhor gestão do conhecimento.

Dessa forma, tomam lugar instrumentos e ações que permitam esse gerenciamento informacional no contexto organizacional em sua atuação na sociedade globalizada. Então, no âmbito da Ciência da Informação, entram em cena a Gestão da Informação e do Conhecimento.

2.4 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DAS ORGANIZAÇÕES

Similarmente às preocupações do Doutor Vannevar Bush em disponibilizar o enorme estoque de conhecimento, existente no pós-guerra, por meio do Memex¹⁰, sempre se pôde encontrar, na literatura, manifestações em favor de se desenvolverem ações que permitissem o gerenciamento da informação. Essas ações originaram a Ciência da Informação que, por sua vez, por meio de

¹⁰ Apresentado no artigo *As we may think*, de Vannevar Bush, em 1945, o Memex (Memory Extension), seria um dispositivo para uso individual, misto de arquivo e biblioteca - pessoal e privado - onde um indivíduo armazenaria seus livros, seus registros, suas anotações e suas comunicações. Um suplemento íntimo à memória: uma grande expansão da memória pessoal. A partir da idéia de que a soma dos conhecimentos, aumentava em um ritmo prodigioso, não encontrava contrapartida em relação à evolução dos meios de armazenamento e acesso aos dados, Bush imaginou e descreveu, de maneira detalhada, uma máquina capaz de estocar montanhas de informações, fácil e rapidamente alcançáveis.

suas técnicas e procedimentos, preocupa-se com a Gestão da Informação e do Conhecimento (GI, GC ou GIC).

Para Barbosa (2008) o marco fundamental da origem e desenvolvimento da moderna Gestão da Informação pode ser encontrado nos trabalhos de Paul Otlet¹¹, cujo livro *Traité de documentation* foi publicado em 1934. O autor relembra que essa disciplina, na época, era conhecida como documentação. “De fato, muito do que hoje conhecemos modernamente por gerência de recursos informacionais tem suas origens nos trabalhos de Otlet” (BARBOSA, 2008, p. 6).

No entanto, Barbosa (2008, p. 7), aprofunda os estudos relacionados à origem da GIC e lembra que “a expressão gestão do conhecimento é mais antiga do que normalmente se acredita”. O autor lembra que Nicolas Henry já defendia, em 1974, a gestão do conhecimento como práticas do Estado para a produção, disseminação, acessibilidade e uso da informação na formulação de políticas públicas.

Dentro do campo da Gestão da Informação e da Gestão do Conhecimento, os estudiosos dividem-se, mais uma vez, com relação aos aspectos de diferenciação ou similaridade dos termos. No entanto, para esses temas, há uma tendência maior e mais segura por parte dos pesquisadores e acadêmicos à tratarem-se os temas sob diferentes abordagens.

Valentim (2006, p. 10, grifo meu), por exemplo, inicia as concepções sobre os temas explicando que GI e GC “são modelos de gestão que fornecem as condições necessárias para gerir eficazmente esses dois elementos **(informação e conhecimento)** tão importantes para a organização”.

Para essa autora, a Gestão da Informação

[...] atua diretamente com os fluxos formais da organização; seu foco é o negócio da organização e sua ação é restrita às informações consolidadas em algum tipo de suporte (impresso, eletrônico, digital etc.), ou seja, o que está explicitado. Desse modo, pode-se definir gestão da informação como um conjunto de atividades para prospectar/monitorar, selecionar, filtrar, tratar, agregar valor e disseminar informação, bem como para aplicar métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas que apóiem esse conjunto de atividades (VALENTIM, 2006, p. 18).

¹¹ Paul Otlet é considerado o pai da Gestão da Informação, chamada por ele de Documentação.

Enquanto que a Gestão do Conhecimento

[...] atua diretamente com os fluxos informais da organização; seu foco é o capital intelectual corporativo e sua ação é restrita à cultura e comunicação corporativa, ou seja, o que não está explicitado. Na literatura, utiliza-se de forma recorrente a expressão conhecimento tácito. Assim, defende-se que gestão do conhecimento pode ser definida como um conjunto de estratégias para criar/construir, adquirir/apreender, compartilhar/socializar e usar/utilizar ativos de conhecimento, bem como para aplicar métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas que apóiem esses conjuntos de estratégias (VALENTIM, 2006, p. 20).

Do mesmo modo que Valentim (2002), Terra e Gordon (2002) consideram acepções diferentes sobre GC e GI. Segundo estes autores, “não se deve confundir GC com projetos de gestão da informação”. Eles consideram que projetos de GI têm objetivos técnicos muito específicos, prazos, projetos de fluxo de dados, e um estado final detalhado, e normalmente estão preocupados com a integridade dos dados e com políticas e estratégias para distribuir informação. Enquanto que a GC está mais associada com o “ato de gerenciar”; ela não tem fim e é definida pela identificação da especialidade das pessoas, interrelação das pessoas entre si (compartilhamento de conhecimento tácito), e de pessoas com sistemas de informação (via de mão dupla de conhecimento, reutilização e recriação). Os autores finalizam afirmando que processos GC dependem do conhecimento prévio das pessoas, na motivação e vontade de criar, agir, compartilhar e/ou codificar seu próprio conhecimento individual.

Para Baldam et al. (2004, p. 13) “a gestão do conhecimento inclui a gestão dos dados e da informação, mas não se esgota nela”. Ou seja, quanto maior for a capacidade de transformar dados e informações em conhecimento, melhor será a condição adequada para realizar os processos de tomada de decisão e para implantar ações organizacionais que trarão a racionalização do trabalho e maiores ganhos para as organizações.

Barbosa, Sepúlveda e Costa (2009) lembram que a GC surgiu em meados de 1980 e teve como um de seus pilares conceituais a Gerência de Recursos Informativos (GRI), surgida na década de 1970. Segundo esses autores, enquanto a GRI – ou simplesmente gestão da informação – focaliza o conhecimento explícito presente na organização, a GC destaca o conhecimento pessoal ou tácito.

[...] a gestão do conhecimento será entendida como um conjunto de processos por meio dos quais as organizações buscam, organizam, disponibilizam, compartilham e usam a informação e conhecimento com vistas à melhoria do seu desempenho. Esses processos são frequentemente facilitados pelo uso da tecnologia da informação e dependem, fundamentalmente, do compartilhamento do conhecimento entre funcionários e da comunicação destes com setores externos. [...] o gerenciamento da informação deve ser apoiado por políticas e ferramentas que direcionem e apoiem o compartilhamento da informação e do conhecimento tanto dentro da empresa quanto entre a empresa e outras organizações (BARBOSA; SEPÚLVEDA; COSTA, 2009, p. 14-16).

Dessa forma, destaca-se que os procedimentos relacionados à produção, organização, tratamento, recuperação, disseminação e uso da informação são feitos por meio da Gestão da Informação. Segundo o Manual de gestão de serviços de informação descrito por Marchiori (2002, p. 74):

A atividade de gestão pode ser considerada um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço.

Segundo Silva (2009, p. 60) “o processo de GI tem como função, desenvolver e conectar estratégias, de acordo com o foco do negócio da organização, para orientar estrategicamente as ações de tecnologias da informação e sistemas de informação”. A autora ressalta que os objetivos da GI são atingidos por meio de ações de gestão e mapeamento de processos organizacionais, organização e tratamento da informação, recuperação, representação, armazenamento, políticas e procedimentos de produção, acesso, circulação e distribuição da informação.

Embora a GC envolva a incorporação de um novo “raciocínio e foco gerencial” e uma série de novos métodos consolidados, como por exemplo, o mapeamento de conhecimentos, gestão por competência, comunidades de prática, gestão de talentos, novas tecnologias da informação, colaboração virtual e comunicação (TERRA, 2005); ela normalmente baseia-se em recursos já existentes, com os quais a organização, inclusive, já pode estar contando, como uma boa gestão de sistemas de informação, de mudança organizacional, de

práticas de gestão de recursos humanos, biblioteca, sistemas de banco de dados textuais ou programas educativos eficazes (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

Ponjuán Dante (2004, p. 17) define a gestão da informação:

[...] como el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. Es propia también de unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información. El proceso de gestión de información debe ser valorado sistémicamente en diferentes dimensiones y el dominio de sus esenciales permite su aplicación en cualquier organización.¹²

Conforme assevera Valentim et al. (2008, p. 187-188):

Entende-se a gestão da informação como um conjunto de ações que visa desde a identificação das necessidades informacionais, o mapeamento dos fluxos formais (conhecimento explícito) de informação nos diferentes ambientes da organização, até a coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo. [...] É importante que a gestão da informação envolva todos os setores de uma determinada organização como, por exemplo, os setores que produzem, recebem, utilizam e disseminam informações no espaço corporativo.

As questões prospectadas até esse momento fazem supor a inclusão dos aspectos relativos à mediação da GI. Essa mediação se realiza por meio dos fluxos de tratamento e recuperação da informação, os quais passam a ser incluídos nesta Subseção.

A Gestão da Informação, conforme explicitado anteriormente, se realiza por meio de procedimentos de produção, busca, recuperação, acessibilidade, tratamento, organização, disseminação, compartilhamento, e uso da informação. Cada uma dessas ações percorre um caminho que é mediado pelos fluxos informacionais dentro de um ambiente organizacional. Ou seja, toda a

¹² como o processo pelo qual se obtém, implantam ou utilizam os recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para gerir as informações dentro e para a sociedade a que se serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida desse recurso e ocorre em qualquer organização. É caracterizada por unidades especializadas que manejam esse recurso de forma intensiva, chamados de unidades de informação. O processo de gestão da informação deve ser avaliado sistemicamente em diferentes dimensões e o domínio da sua essência permite a sua aplicação em qualquer organização. (tradução nossa).

rotina organizacional é formada pelos diferentes procedimentos das pessoas dentro de uma estrutura hierárquica em uma organização, bem como pela diversificada dinamicidade que os dados e as informações proporcionam ao ambiente organizacional.

O ambiente organizacional, segundo Valentim (2010), é aquele compreendido pelos espaços de interação entre pessoas, tecnologias e informação, voltados aos objetivos organizacionais, isto é, os espaços de atuação responsáveis pela cotidiana dinâmica organizacional. Desta dinâmica resultam os ambientes informacionais, cujo enfoque é a informação e que são constituídos por fluxos de informação ou fluxos informacionais em etapas organizadas, estruturadas e sistematizadas (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010).

Dessa forma, todos os caminhos percorridos pela informação na organização dependem da criação, direcionamento e manutenção desses fluxos, os quais, “se confundem com a própria estrutura organizacional, de tal forma que não há ambiente informacional sem haver fluxos de informação e vice-versa” (VALENTIM, 2010, p. 9).

Para Aguiar (2008, p. 129) “um fluxo de informações tem participação vital para o processo de tomar decisões, a informação constitui a matéria-prima da atividade na tomada de decisões”. Esse pensamento é corroborado por Valentim (2010, p. 20) que assinala que “os fluxos informacionais se constituem em insumo para o desenvolvimento de atividades/tarefas e tomada de decisão”. Vital, Floriani e Varvakis (2010, p. 86) ratificam os pensamentos de Aguiar e Valentim quando também consideram que “uma das funções essenciais dos fluxos informacionais é dotar os gestores de subsídios imprescindíveis ao processo de tomada de decisões”. E, segundo eles isso acontece por meio do “estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação no contexto organizacional”.

Os autores continuam a explicação acerca dos fluxos informacionais afirmando que:

A investigação do fluxo informacional permite verificar e subsidiar o processo de tomada de decisões. Por meio do mapeamento dos fluxos, torna-se possível reconhecer as etapas pelas quais as informações perpassam e verificar quais os aspectos falhos do processo. É preciso conhecer as necessidades de uso e usuários da informação para

mapear as fontes de informação pertinentes ao contexto (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010, p. 101).

Barreto (2002) menciona que fluxos de informação referem-se ao seguimento, sequência, sucessão, de eventos dinamicamente produzidos, que determinam o encadeamento ou a vicissitude dos acontecimentos relacionados com as práticas da informação. E Calazans (2006, p. 68) considera que “o fluxo informacional é responsável pela qualidade da informação, sua distribuição e adequação da informação às necessidades do usuário”.

Valentim (2005) faz uma distinção entre os fluxos informacionais dividindo-os em formais e informais. Para a autora os fluxos formais referem-se à Gestão da Informação, ou seja, estão voltados ao conhecimento explícito, enquanto que os fluxos informais referem-se à Gestão do Conhecimento, voltados, portanto, ao conhecimento tácito. A categorização desses fluxos é apresentada no Quadro 1.

Quadro 1 – Categorização dos Fluxos Informacionais

FLUXOS INFORMACIONAIS FORMAIS (ESTRUTURADOS)	FLUXOS INFORMACIONAIS INFORMAIS (NÃO-ESTRUTURADOS)
Caracterizam-se por sua visibilidade	Caracterizam-se por sua invisibilidade
São apoiados por normas e procedimentos	São apoiados pela aprendizagem organizacional e pelo compartilhamento/socialização do conhecimento
Registrados em diferentes suportes (papel, digital, eletrônico)	Se constituem de vivências e experiências individuais e grupais, nem sempre são registrados
Circulam em diferentes meios (malote/correio interno, Intranet, Internet)	Circulam em distintos meios (colégio invisível, Intranet)
Necessária a Gestão da Informação	Necessária a Gestão do Conhecimento

Fonte: Adaptado de Valentim (2010).

O aproveitamento efetivo dos fluxos informacionais, formais (gestão da informação) e informais (gestão do conhecimento), subsidiam a inteligência competitiva, permitindo segurança no processo de tomada de decisão, bem como auxilia o desenvolvimento e a melhoria dos processos corporativos. (VALENTIM, 2005, p. 42).

Finalizadas as análises acerca dos fluxos informacionais, é necessário destacar que à sua gestão deve anteceder um planejamento e

racionalização eficientes, visando sempre à tomada de decisão. Esse procedimento não é feito necessariamente pelas ferramentas de TIC, mas sim com o auxílio destas.

Considerado todo o conhecimento originado dos autores pesquisados no que se refere aos fluxos informacionais, relata-se que esse conteúdo deu o subsídio inicial para o desenvolvimento da proposta geral desta investigação.

Assim, agregando esses fundamentos àqueles que ainda farão parte deste estudo por meio dos procedimentos metodológicos que serão utilizados, parte-se para o aprofundamento do referencial no que concerne à linha de pesquisa desta pesquisa.

Nesse contexto e adicionando que, mais notadamente, a partir da “explosão informacional” foi necessário o desenvolvimento de procedimentos que tornassem acessíveis todo o conhecimento cultural, científico e tecnológico produzido no mundo, é que foram apresentadas áreas pontuais e específicas dentro da Ciência da Informação para transformação daqueles acervos em conhecimento. Duas dessas áreas são a Organização da Informação e/ou a Organização do Conhecimento.

2.5 ORGANIZAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

A Organização da Informação (OI), surge da necessidade humana de ordenar toda a informação disponível nas unidades e nos centros de documentação de forma a disponibilizá-las às funções a que se destinam.

Genericamente, Taylor e Joudrey (2009) afirmam que organizar é uma característica dos seres humanos. Segundo os autores nós organizamos para compreender o mundo que nos rodeia, para economizar tempo, para que possamos agrupar coisas. Mas, acima de tudo, nós organizamos porque precisamos recuperar. Para esses autores o aprendizado humano baseia-se na habilidade de analisar e organizar dado, informação e conhecimento; para reconhecer padrões e comparar experiências, conceitos e ideias, e para processar as relações entre todos eles.

Sobre a organização da informação, Taylor e Joudrey atestam que ela nos permite guardar para a posteridade as cópias de todos os tipos de

trabalhos que resultam de atividades humanas (por exemplo, livros, obras de arte, gravações sonoras, filmes, correspondências, documentos governamentais, etc.).

Para Victorino e Medeiros (2009, p. 8) o objetivo da organização da informação “é dar suporte ao fluxo de tratamento e recuperação dos objetos informacionais estruturados, semi-estruturados e não-estruturados nas organizações”. Dittrich e Domenig (1999) explicam:

Os objetos informacionais estruturados possuem uma estrutura rígida de armazenamento (planilhas eletrônicas, tabelas relacionais, etc.), os semi-estruturados possuem estrutura de armazenamento, porém esta não é rígida (e-mail, páginas HTML, etc.) e os não estruturados não possuem estrutura de armazenamento definida além de seqüências de bytes ou caracteres (imagens, textos, etc.). (apud VICTORINO; MEDEIROS, 2009, p. 8)

Desde o desenvolvimento das teorias da Ciência da Informação, as quais permeiam as questões da Organização do Conhecimento, os autores têm discutido se existe ou não a similaridade entre os termos. As principais discussões são realizadas com relação às definições e conceitos de Organização do Conhecimento e Organização da Informação. Mas, também se encontram discussões na literatura sobre os termos: “Organização e Tratamento da Informação; Representação da Informação e do Conhecimento; Organização da Informação e do Conhecimento, Sistemas de Representação da Informação” (AGUIAR, 2008, p. 150).

Os termos organização do conhecimento e organização da informação têm sido utilizados em diferentes contextos para denominar instituições, grupos e linhas de pesquisa, disciplinas e cursos na área de Ciência da Informação. No entanto, a análise do emprego desses termos nesses contextos revela falta de clareza quanto à delimitação do conceito. Por vezes o termo organização do conhecimento é utilizado no sentido de organização da informação e vice-versa e, em determinadas situações, empregam-se os termos conjuntamente – organização da informação e do conhecimento (BRÄSCHER; CAFÉ, 2008, p. 2).

Não é o objetivo deste estudo aprofundar essa discussão, principalmente em relação à existência de similaridade ou não da Organização do Conhecimento com a Organização da Informação, termos os quais, Bräscher e Café, por exemplo, não consideram similares. Sobre a consideração de que há

similaridade entre Organização e Representação do Conhecimento, este parece não ser consenso entre alguns autores. Uma grande parcela explicita que são temas que carregam diferenciação. Mais à frente estas considerações serão realizadas. A seguir são apresentados o contexto histórico, os conceitos, as definições e são desenvolvidas mais reflexões acerca da Organização e Representação do Conhecimento e da Informação.

2.5.1 Antecedentes Históricos da Organização e Representação do Conhecimento e da Informação

Retomam-se, mais uma vez, os aspectos cronológicos acerca dos métodos de guarda e registro da informação no decorrer da história da humanidade, Aguiar (2008, p. 147) ressalta que foi possível encontrar evidências de elementos organizativos na primeira biblioteca que se tem conhecimento da história humana. Eles datam de 669-627 a.C e eram formados por 22 mil tabuinhas de argila acondicionadas em salas de acordo com o assunto, e, em cada sala, outras tabuinhas indicavam o assunto geral e uma breve citação que representavam o assunto específico dos documentos.

Do mesmo modo, Danuello (2007) afirma que, a forma de armazenamento de informações na era cristã era feita por meio de tabletes de argila. Depois vieram os pergaminhos e papiros e para todos os tipos, se podia reconhecer alguma forma de organização. A autora lembra que os tabletes de argila, documentos anteriores à era cristã, foram divididos, à época, em dois grandes grupos: *ciências da terra* e *ciências do céu*. Aos pergaminhos e papiros deu-se à organização conforme o tipo de escritor (filósofo, historiador, poeta, etc). Pinho (2006) lembra que a partir do Século XV, destacam-se outras contribuições como a Biblioteca *Universalis* de Konrad Von Gesner (1545), a *Bibliotheca Cordesiana* de Gabriel Naudé (1643), as 91 regras de catalogação de Anthony Panizzi (1839-1841), a Classificação Decimal de Dewey - CDD de Melville Dewey (1870-1876), a obra *Expansive Classification* de Ami Cutter (1837-1903), a Classificação Decimal Universal - CDU de Paul Otlet e Henri La Fontaine (1905), a *Bibliographic Classification* de Henry Evelyn Bliss e a Classificação de Dois Pontos de Shiyali Ramamrita Ranganathan (1933). Já na Idade Média, o arranjo foi feito segundo o tamanho ou em ordem alfabética de autores ou, ainda, seguindo uma

ordem cronológica. Surgiram dessa forma as primeiras Bibliotecas e os profissionais que nela atuavam, chamados de *guardador da informação ou do conhecimento*.

Vislumbrado esse cenário, verifica-se notadamente que no passado, a preocupação maior relativa ao conhecimento e à informação era o armazenamento do acervo, que ficava “sob a tutela dos poderosos de cada época (nobres, sábios, clero) e o acesso aos documentos era restrito às altas classes” (DANUELLO, 2007, p. 19).

Do mesmo modo, Monteiro e Giraldes (2008, p. 13), afirmam que:

A preocupação com a organização do conhecimento não é fato recente; a própria história da humanidade evidencia essa preocupação, embora, em um primeiro momento, na área da informação, tal preocupação tenha sido somente com seu armazenamento, ou seja com sua guarda e não com sua circulação.

No entanto, o crescimento do volume de produções científicas e bibliográficas naturalmente originou a necessidade de se aplicarem procedimentos que possibilitassem não somente o armazenamento, mas a recuperação dos acervos de forma organizada. Barité (2001, p. 39) confirma que

*[...] sólo desde el siglo XIX, y debido a la generalización de las bibliotecas públicas como um soporte educativo y cultural de la expansión económica de la revolución industrial, comienza a expresarse la necesidad de crear instrumentos específicos para el almacenamiento y la recuperación de documentos de um modo estructurado.*¹³

Unger (2006, p. 51) considera que “seria impraticável viver num mundo em que não existisse a possibilidade de se organizar documentos”. Para esse autor conhecer toda a informação criada pelo homem em determinada área do saber é necessária para que se possa construir nova informação, permitindo assim que o conhecimento siga seu rumo.

Assim, foram desenvolvidas maneiras de se sistematizar o conhecimento humano, considerando que a comunidade usuária passou a

¹³ Somente a partir do século dezenove e devido à generalização das bibliotecas públicas como um suporte educativo e cultural da expansão econômica da Revolução Industrial, começa a expressar-se a necessidade de criar instrumentos específicos para o armazenamento e para a recuperação dos documentos de um modo estruturado. (tradução nossa).

demandar formas de organização do conhecimento registrado, “[...] sob a perspectiva de geração de novo conhecimento, que, uma vez registrado, transforma-se em informação [...] para gerar novo conhecimento”. (GUIMARÃES, 2001, p. 65). Essa abordagem é chamada por Dahlberg (1993, p. 214) de “*knowledge in action*”¹⁴. De forma similar Barité (2001, p. 41) também salienta que “*el objeto de estudio de la Organización del Conocimiento es [...] el conocimiento socializado [...]*”¹⁵. Euclides (2007) lembra que a preocupação com esse conhecimento registrado iniciou-se com os filósofos, depois com os epistemólogos, científicos e historiadores, todos em busca da sistematização do complexo mapa de saber humano, ou seja o conhecimento.

E foi dessa maneira que o desenvolvimento das formas de sistematização encontraram, então, abrigo acadêmico e espaço de interlocução maiores no contexto da Organização e Representação do Conhecimento, com a criação da *International Society for Knowledge Organization* (ISKO).

2.5.2 A Organização do Conhecimento no Contexto da ISKO

Com a criação da *International Society for Knowledge Organization* (ISKO), em 1989, por Ingetraut Dahlberg, questões relativas à Organização do Conhecimento começaram a ser prospectadas de forma mais contundente, embora pesquisadores já viessem estudando o tema anteriormente. Pando (2005) lembra que apesar da expressão Organização do Conhecimento aparecer na década de 1930, com a publicação do livro de Henry Evelin Bliss, *Organization of knowledge in Libraries*, necessário se faz destacar que foi a partir da fundação da ISKO, que se começou a pensar mais profundamente em relação ao novo paradigma que se instalava na área.

A ISKO busca aliar tanto a abordagem herdada, dentre outros, de Aristóteles, Platão, Porfírio, Bacon, Harris e Comenio, com a necessidade de natureza mais pragmática de resgate do conhecimento registrado em documentos, para fins de acesso e recuperação (GUIMARÃES, 2008).

¹⁴ Conhecimento em ação. (tradução nossa).

¹⁵ O objeto de estudo da Organização do Conhecimento é o conhecimento socializado. (tradução nossa).

Dessa forma, Pando (2005) salienta que acontece um rompimento com a extremada visão tecnicista e buscam-se novas possibilidades de aplicação das teorias interdisciplinares, (características da CI), e há, ainda, uma preocupação maior com a fundamentação teórica e conceitual da área. Não se pode mais pensar em aspectos meramente organizativos, mas na ênfase do *que* organizar, para *quem* e ainda *como* se organiza. Nesse contexto, a ISKO também “vem trabalhando tanto no sentido de conduzir os estudos em Organização do Conhecimento, mas principalmente de resgatar a dimensão humana e social da área, voltada para o ser social que procura informação” (EUCLIDES, 2007, p. 51).

Segundo Benine (2009, p. 25) “a organização e a representação do conhecimento são necessárias para que o usuário tenha noção da variedade de documentos existentes em uma determinada área do conhecimento e da diversidade de assuntos e suas abordagens”.

Aguiar (2008) salienta que após a explosão da documentação e da ênfase aos conteúdos e ao teor informativo dos documentos foi possível o desenvolvimento de maiores estudos sobre a Organização do Conhecimento. Segundo o autor, até então as práticas de organização de documentos orientavam-se pelo seu tratamento descritivo e fisicista. A partir da compreensão do conteúdo do documento é que foram empreendidos estudos para melhor compreensão sobre a sua organização e o seu tratamento temático, buscaram-se em outras disciplinas embasamentos metodológicos para subsidiar o desenvolvimento de mecanismos e ferramentas para organizá-los, representá-los e recuperar os seus conteúdos informacionais. “Esses princípios teóricos e metodológicos que orientam a Organização do Conhecimento, são cruciais para o desenvolvimento das linguagens de representação e recuperação da informação aplicadas em bibliotecas, Arquivos, Centros de Documentação, etc” (AGUIAR, 2008, p. 150).

Assim, a Organização e a Representação da Informação são frutos dessa necessidade de se criarem formas de aproximar os usuários e favorecê-los na ação de realizar essa “transformação” do conhecimento. Nesse sentido, Euclides (2007, p. 50, grifo meu) faz uma separação e afirma que

[...] a construção desses registros bibliográficos (**como é feito na Organização do Conhecimento**), bem como a melhor maneira de sua utilização (**como é feito pela Recuperação da Informação**) constituem-se premissas da Ciência da Informação.

Garcia (2007, p. 31) analogamente afirma que a Organização do Conhecimento e a Representação do Conhecimento “procuram proporcionar uma estrutura conceitual adequada às diversas práticas e atividades sociais vinculadas com o acesso ao ‘conhecimento’, e pretende operar como instrumento de tratamento da informação e de gestão de uso da informação”.

De uma maneira geral, sob a tutela da ISKO, as abordagens acerca da OI, da OC e da RI e RC passaram então a ser estudadas considerando a sua ênfase científica, interdisciplinar e principalmente a sua função dentro da Ciência da Informação. Os estudiosos dessas temáticas encontraram abrigo para defini-los e conceituá-los. A partir do tópico 2.5.3 desta dissertação essas abordagens passam a ser apresentadas.

2.5.3 Conceitos e Definições

Sob o contexto exposto, é possível conceituar as principais ações aqui descritas e que são relativas à Organização do Conhecimento/Informação e à Representação do Conhecimento/Informação.

2.5.3.1 Organização do conhecimento e organização da informação

A ISKO conceituou a Organização do Conhecimento como “[...] os objetos e atividades da teoria do conceito, classificação e indexação” (ISKO, 2008 apud CERVANTES, 2009, p. 29).

Para Esteban Navarro (1996, p. 97-98) a Organização do Conhecimento:

[...] es la disciplina específica que se dedica dentro de la Ciencia de la Información Documental al estudio de los fundamentos teóricos del tratamiento y la recuperación de la información y a la construcción, mantenimiento, uso y evaluación de los instrumentos lógico-lingüísticos más adecuados para controlar los procesos de representación, clasificación, ordenación y almacenamiento del contenido informativo de los documentos con el fin de permitir su recuperación y comunicación. Se ocupa, por tanto, de los principios y herramientas puestos en acción para la gestión del conocimiento

*humano desde una triple perspectiva: su representación, su organización y su comunicación documental.*¹⁶

“A Organização do Conhecimento na interdisciplinaridade da Ciência da Informação envolve desenvolver e avaliar teorias para análise de determinadas áreas de conteúdo e aprimorar os métodos de representação das informações geradas” (CARVALHO; LUCAS; GONÇALVES, 2010, p. 76).

Baseada em Hjørland, Danuello (2007) ressalta que a Organização do Conhecimento deveria ser vista como um meio para solucionar o problema central da Ciência da Informação, que reside na busca e recuperação da informação, auxiliando o usuário a identificar os documentos mais adequados aos fins por eles almejados. Para aquele autor, essa área de estudos está mais diretamente relacionada às questões de conteúdo informacional. “O que classificamos é mais fácil de ser recordado” (DANUELLO, 2007, p. 23).

Segundo Bräscher e Café (2008, p. 5) “a organização da informação é, portanto, um processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais”. E seu objetivo, ainda conforme as autoras, “é possibilitar o acesso ao conhecimento contido na informação”.

Desse modo percebe-se a importância do desenvolvimento de técnicas, ações e procedimentos que proporcionem não somente a “identificação” do conhecimento registrado em um todo, mas, principalmente a “socialização” desse conhecimento, o seu acesso e sua universalização a todos que nele tenham interesse.

Conforme assevera Pando (2005, p. 106), “a questão da Organização do Conhecimento está inserida especificamente na área de Tratamento Temático da Informação, que tem como objetivo a identificação, o processamento e a disponibilização do conteúdo informacional dos documentos”.

Similarmente Rizzi (2008, p. 27) considera que “a organização da informação refere-se ao conjunto de atividades e processos com a finalidade de

¹⁶ É a disciplina específica que se dedica dentro da Ciência da Informação Documental ao estudo dos fundamentos teóricos de tratamento e recuperação das informações e à construção, manutenção, uso e avaliação dos instrumentos lógico-linguísticos mais adequados para controlar os processos de representação, classificação, gerenciamento e armazenamento do conteúdo informativo dos documentos, a fim de permitir a sua recuperação e comunicação. Trata, portanto, dos princípios e ferramentas colocados em ação para a gestão do conhecimento humano a partir de três perspectivas: a sua representação, organização e comunicação documental. (tradução nossa).

organizar os acervos das bibliotecas e permitir aos usuários o acesso às informações contidas nos documentos”.

Nesse contexto, inserem-se as técnicas e procedimentos desenvolvidos e aplicados para organizar os acervos existentes de forma a permitir o acesso a eles. Exemplos desses processos, técnicas e instrumentos são, por exemplo, a análise documental, as normas de descrição bibliográficas, os sistemas de classificação, etc., que resultam em produtos como índices, listas de cabeçalhos de assuntos, entre outros (RIZZI, 2008).

Baseado em Hagler (1997 apud TAYLOR; JOUDREY, 2009) o termo organização da informação (também referido como *Bibliographic control*) é o processo de descrever recursos de informação e fornecer nome, título e acesso às suas descrições, que resultam em registros que servem como substitutos para os itens reais das informações registradas.

Se a organização da informação é um processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais, Bräscher e Café (2008, p. 5) lembram que

O produto desse processo descritivo é a representação da informação, entendida como um conjunto de elementos descritivos que representam os atributos de um objeto informacional específico. Alguns tipos de representação da informação são construídos por meio de linguagens elaboradas especificamente para os objetivos da OI.

2.5.3.2 Representação do conhecimento e representação da informação

Desse modo, o processo de produção de **representações** de recursos informacionais, segundo Garcia (2007), é atividade inerente à Ciência da Informação e é consequência das atividades de Organização da Informação (Grifo meu).

Para Ribeiro (2008, p. 85) “resgatando-se o conceito filosófico para representação, percebe-se claramente sua aproximação com a percepção e o entendimento, pois na tradição filosófica, a palavra ‘representação’ refere-se aos diversos modos de apreensão de um objeto”.

Conforme destaca Dahlberg (2006 apud CERVANTES, 2009) na Ciência da Informação, a representação, no sentido de representação do conhecimento, é como a estrutura lógica da representação conceitual e, também, o

resultado da identificação de conceitos por termo determinados em função da terminologia utilizada. “A esse respeito, podemos dizer que a representação do conhecimento, nessa área, possui ‘dois aspectos distintos: o resultado da representação de conteúdo pela identificação de conceitos e a representação da estrutura lógica do conhecimento. Esse último como resultado da Organização do Conhecimento” (CERVANTES, 2009, p. 29).

Segundo Novellino (1996, p. 38):

A principal característica do processo de representação da informação é a substituição de uma entidade lingüística longa e complexa - o texto do documento - por sua descrição abreviada. O uso de tal sumarização não é apenas uma consequência de restrições práticas quanto ao volume de material a ser armazenado e recuperado. Essa sumarização é desejável pois sua função é demonstrar a essência do documento. Ela funciona então como um artifício para enfatizar o que é essencial no documento considerando sua recuperação, sendo a solução ideal para organização e uso da informação.

Lara (2002, p. 131) afirma que o processo de representação em ciência da informação é fruto de segmentações do conteúdo: “ou se faz uso de classificações existentes (se elas forem consideradas adequadas para acolher mais membros), ou se procura por novas hipóteses de organização e segmentação”. A autora considera que “no processo documentário *representar* conteúdos se relaciona a propósitos e concepções definidas institucionalmente de antemão”. E que no âmbito documentário, portanto, representar conteúdos para constituir informação significa recortar, segmentar (LARA, 2002).

[...] uma das motivações para o trabalho de representação da informação decorre da importância que a representação tem para o processo de recuperação da informação, pois este processo permite categorizar e indexar para facilitar a procura de informação (MIRANDA, 2005 apud RIBEIRO, 2008, p. 85).

O conhecimento registrado de um acervo, apresentado em qualquer formato e ambiente, depende, entre outras ações, de ordenação. Conforme assevera Rizzi (2008), a ordenação física depende de sistemas de representação próprios e é conhecida como *notação*. Segundo o autor “as notações são elaboradas por meio de símbolos gráficos, numéricos, alfabéticos ou ambos, isto é, alfanuméricos” e não dispensa a elaboração de instrumentos

referentes a estas atividades. Estes instrumentos são complementares às tarefas de organizar e recuperar informações e são construídos basicamente a partir da representação dos documentos. Mey (1995 apud RIZZI, 2008) explica que as representações são feitas para simplificar a busca (em bibliotecas, por exemplo). Essas representações, segundo a autora, abrangem tanto o aspecto físico dos itens como seu conteúdo e, com elas, os bibliotecários criam instrumentos diversos: bibliografias, catálogos, boletins de serviço de alerta, entre outros. Rizzi afirma que “as representações dos documentos são produtos de Análise Documental. A Análise Documental é fundamental à Organização da Informação”. A concepção espanhola¹⁷ da Análise Documental a divide em dois processos: a análise da forma (**representação descritiva** - descrição física ou bibliográfica do documento) que visa o acesso físico; e a análise do conteúdo (**representação temática** - resumo, classificação, indexação) que visa o acesso temático.

Da mesma maneira, Monteiro e Giraldes (2008) explicitam que a representação descritiva (catalogação) baseia-se na origem do documento, nas entradas que o descrevem como: autores, editores, lugar, data, língua da publicação, título do documento, forma de apresentação, dentre os principais. E que a representação temática baseia-se na análise documentária, como: a indexação, classificação e elaboração de resumos.

Assim, segundo Garcia (2007, p. 41), “no âmbito da Ciência da Informação as representações são as descrições temáticas e descritivas dos recursos informacionais”.

Euclides e Fujita (2007, p. 6), consideram que a representação “tem a função, por meio das linguagens documentárias, de efetuar a mediação entre os termos que representam as necessidades de informação dos usuários na estratégia de busca e os termos utilizados na linguagem do sistema de informação”.

Conforme assegura Unger (2006) as linguagens documentárias são os componentes dos sistemas de informação e atuam como um instrumento forte,

¹⁷ Será seguida neste estudo a concepção espanhola para a Análise Documental/Documentária na qual se entende que ela é dividida em dois processos: a análise de forma e a análise de conteúdo, ou seja, a primeira enquanto representação descritiva (descrição física ou bibliográfica) do documento, visando seu acesso físico e a segunda, sua representação temática (resumo, classificação, indexação) visando seu acesso temático. Na visão francesa a AD é entendida como tratamento apenas de conteúdo. (FUJITA, 2003 apud GUEDES, 2009).

preciso e cirúrgico que possibilitam abordagens seguras ao universo do conhecimento.

É nesse contexto que entram em cena os sistemas de organização do conhecimento, *knowledge organization systems*, Sistemas de recuperação da informação ou, simplesmente, sistemas de informação.

2.5.3.3 Sistemas de organização do conhecimento e da informação

Cervantes (2009, p. 30) afirma que os sistemas de organização do conhecimento estão

[...] inseridos no contexto da Organização e Representação do Conhecimento, possuem aplicabilidade em ambientes informacionais impressos e eletrônicos, abrangendo todos os tipos de esquemas que possibilitam a organização do conhecimento, a gestão, além de sua disseminação. Esses sistemas, de acordo com Hodge (2000), têm por finalidade a organização dos documentos de um acervo e sua recuperação em sistemas de recuperação da informação. São caracterizados pelos sistemas de classificação e pelas linguagens documentárias alfabéticas, exemplificadas pelas listas de cabeçalhos de assunto e tesouros e, igualmente, por sistemas empregados em ambientes digitais como as redes semânticas e as ontologias (BOCCATO; RAMALHO; FUJITA, 2008). Por seu turno, os sistemas de organização do conhecimento sendo utilizados como instrumentos de comunicação e de mediação da informação, apoiados pelas linguagens documentárias alfabéticas, possibilitam a representação sintética das ideias dos autores de conteúdos documentários, por termos.

Para Bräscher e Café (2008, p. 8), sistemas de organização do conhecimento “são sistemas conceituais que representam determinado domínio por meio da sistematização dos conceitos e das relações semânticas que se estabelecem entre eles”. As autoras apresentam o termo *knowledge organization systems (KOS)*, o qual foi proposto em 1998 pelo *Networked Knowledge Organization Systems Working Group* para englobar sistemas de classificação, cabeçalhos de assunto, arquivos de autoridade, redes semânticas e ontologias. Na sugestão de taxonomia para os tipos de sistemas de organização do conhecimento amplia essa abrangência e inclui, entre outros: dicionários, glossários, taxonomias e tesouros. Hodge (2000 apud BRÄSCHER; CAFÉ, 2008, p. 8).

Sob o mesmo contexto, Tristão et al. (2004, p. 112) afirmam que “os sistemas para organização do conhecimento existem desde os tempos remotos

e estão presentes em todas as áreas do conhecimento humano, de modo simples aos mais complexos”. Segundos os autores “esses sistemas abrangem classificações, tesouros, ontologias, glossários, dicionários, enciclopédias, guias, específicos a cada área e, em sua maioria, ligados às bibliotecas e outras organizações de gerenciamento da informação visando organizar, recuperar e disseminar a informação”.

A gênese dos estudos sobre os sistemas de recuperação da informação, por exemplo, mostra pesquisas voltadas para os **sistemas** em si. No entanto, com a evolução dos estudos no âmbito da Ciência da Informação, contemporaneamente o foco está voltado para o **usuário** desses sistemas e com suas **necessidades de informação**.

Essa nova abordagem é confirmada por Euclides e Fujita (2007) que lembram que, tradicionalmente, o foco dos estudos era o sistema de informação e não os seus usuários. No entanto, a partir da década de 1980, segundo essas autoras, se procurou “por um conhecimento mais amplo do processo de busca da informação e a considerar o usuário como foco dos estudos, valorizando especialmente os aspectos humanos nos estudos de informação”. Denominada “centrada no usuário ou alternativa”, esta abordagem caracteriza-se por entender a dimensão cognitiva e sócio-cognitiva do indivíduo nas atividades de busca e recuperação da informação contribuindo tanto para uma melhor representação dos conteúdos documentários como para uma maior interação desses indivíduos com os sistemas de informação (EUCLIDES; FUJITA, 2007).

Dessa forma, Garcia (2007) corrobora que não são os **sistemas** que **recuperam** determinada informação, mas é o **usuário** que o faz:

Na ótica da **recuperação da informação centrada no usuário**, entende-se que um sistema de recuperação da informação não recupera informação, pois a informação consiste no relacionamento que ocorre entre o usuário e os símbolos que recebe. [...] Ou seja, um sistema de recuperação da informação não informa (isto é, transforma o conhecimento de) o usuário no assunto de sua pesquisa. (GARCIA, 2007, p. 45-46).

Para Catarino et al. (2006, p. 182) “sistemas de informação não se limitam a tecnologias, pois que são compostos também por recursos humanos, procedimentos, estrutura da organização e informações”.

Robredo (2003, p. 110) define sistema de informação como “uma entidade complexa, organizada que capta, armazena, processa, fornece, usa e distribui a informação. Considera-se que inclui os recursos organizacionais relacionados, tais como recursos humanos, tecnológicos e financeiros”.

Nesse contexto de distribuição da informação pelos sistemas de informação, torna-se relevante a abordagem da satisfação das necessidades dos usuários, bem como da melhoria de acesso às informações em qualquer unidade informacional. Sob esse aspecto, não é por acaso que os focos de pesquisa têm se voltado especificamente para os estudos de usuários e recuperação da informação.

[...] os estudos mais recentes apontam para a necessidade de desenvolver sistemas de informação mais dinâmicos e interativos, visando a melhoria do acesso ao usuário remoto. Evidencia-se, portanto, a necessidade de investigações que incorporem os usuários nos desenhos de sistemas de Organização do Conhecimento e dessa forma facilitem a interação dessas pessoas com os sistemas de informação (EUCLIDES, 2007, p. 35).

Segundo Euclides e Fujita (2007, p. 11) “a recuperação de informação relevante a uma necessidade informacional tem-se constituído num fator estratégico para o êxito de qualquer sistema de informação”.

Nesse contexto de sistemas é necessário localizar o **mediador** desses instrumentos junto aos usuários da informação. Assim, considerando todas as análises, definições e teorias acerca das abordagens que envolvem a informação e o conhecimento, percorridas até este momento, e, levando-se em conta as inúmeras práticas, métodos e procedimentos desenvolvidos e aplicados para sua gestão, organização e representação, carece situar nesse contexto um **ator** para todos esses processos. Dessa forma, os profissionais da informação são inseridos nessas práticas, porque afinal são eles que tem a função e a responsabilidade de converter o conhecimento socializado em informação disponível (GARCIA, 2007) nas organizações e nas unidades de informação. Assim, passam a ser analisados, na próxima Seção desta dissertação, os aspectos que envolvem estes profissionais, bem como o Secretário Executivo e suas ações no contexto informacional das organizações.

3 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E O SECRETÁRIO EXECUTIVO

Em todas as organizações em que estão inseridas as ações informacionais e de conhecimento, coexiste nelas a figura do indivíduo que as manuseará para os diversos fins a que eles se destinam. Davenport e Prusak (1998, p. 12) ressaltam que “informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, e nunca seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental”. Portanto, nas organizações, para que as informações possam ser tratadas e direcionadas aos fins que se destinam, é necessária - além das teorias, dos sistemas, e dos instrumentos - a figura de um profissional que trabalhe com toda essa gama de informações. Esse profissional será o responsável pela aplicação prática dos procedimentos de tratamento e gestão das informações em qualquer ambiente organizacional ou unidade de informação. Essa concepção é ratificada por Neves e Longo (1999/2000, p. 4) quando afirmam que:

Os profissionais da informação são aqueles que trabalham com o ciclo de vida da informação. Estão capacitados, entre outras coisas, para trabalhar eficiente e eficazmente com a informação em organizações e unidades de informação.

Dessa forma, percebe-se que desde os primeiros profissionais e estudiosos da informação como Paul Otlet¹⁸, La Fontaine e Ingetraut Dahlberg, o acesso, o uso, a disseminação e o compartilhamento do insumo **informação** tem grande importância.

Logicamente que na Era da Informação e do Conhecimento, os profissionais que devem se destacar são, justamente, os que apresentem a habilidade de manusear esses “novos” insumos que são a informação e o conhecimento. “Este profissional deve, portanto, estar apto a mudanças, já que a sociedade da informação e do conhecimento exige mudanças profundas, principalmente na postura do profissional que trabalha com informação” (SANTOS; SERZEDELLO, 2006, p. 199).

Assim, contemporaneamente, a explosão informacional e a variedade de formas de acesso exigem do profissional da informação alguma

¹⁸ Considerado como o fundador da Ciência da Informação no final do Século XIX.

adaptação. Pando e Guimarães (2006, p. 2), afirmam sobre os profissionais bibliotecários, por exemplo, que:

A principal função dos modernos profissionais da informação – bibliotecários – está na mediação da informação entre o estoque de informação (aqui de uma forma bem generalizada englobando as bibliotecas, os acervos virtuais, os centros de documentação, entre outros) e os usuários (mais bem delineados a partir da visão de verdadeiros clientes, mais exigentes e conscientes de seus direitos).

Santos e Serzedello (2006, p. 198) destacam que “a esse profissional cabe um perfil multifacetado, pois ele deve desenvolver atividades estratégicas, gerenciais, técnicas, humanas, com exigências pessoais e habilidade de comunicação, liderança, atuação em rede, e possuir perfil empreendedor [...]”.

Similarmente, Valentim (2002) lembra que em 2000, no IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecologia y Ciencia de la Información del Mercosur, em Montevideo, foram definidas, para esse profissional, as competências de Comunicação e Expressão, Técnico-Científicas, Gerenciais, Sociais e Políticas.

Conforme assevera Marchiori (2002, p. 74) os “[...] profissionais da informação ditos ‘tradicionais’ (como os arquivistas, os bibliotecários, os museólogos) [...] apresentam respostas efetivas aos problemas crescentes relativos à gerência dos dados, da informação [...]”.

Mason (1990 apud GUIMARÃES, 1997, p. 3) afirma “que o rol dos Profissionais da Informação se integra, dentre outros, por administradores, arquivistas, analistas de sistemas, contadores, bibliotecários e museólogos (aos quais poderíamos ainda aliar os jornalistas) [...]”. E, para Valentim et al. (2003, p. 21), “cabe ao profissional ter visão holística, conhecimentos gerais como psicologia, comunicação, administração para atuar com clientes e fornecedores, capazes de alocar conhecimentos e incrementar a produtividade e inovação organizacional”.

Do mesmo modo, Marchiori (2002) considera que na atualidade, vive-se um contexto em que profissionais não ditos “tradicionais”, mas “emergentes” se destacam no trato da informação como os das áreas da educação, *marketing*, história, administração, economia, entre outros.

Várias profissões se ocupam, em maior ou menor grau e intensidade, da teoria e prática da criação, aquisição, acesso, validação, organização, armazenagem, transmissão, recuperação e uso da informação. Assim também ocorre com a gestão da informação. Para esta, como para qualquer outra profissão nesta grande área, o trabalho se inicia com o estudo da informação em suas características, fluxos e necessidades/usos por parte de pessoas e grupos, assim como a exploração da teoria de sistemas de comunicação humana (estruturação e avaliação) (MARCHIORI, 2002, p. 75).

Dentro desse contexto, pressupõe-se neste momento, além dos profissionais citados, também a inserção do Secretário Executivo como profissional da informação.

Conforme justificado anteriormente, defende-se neste estudo, além de seus objetivos principais, que o Secretário Executivo apresenta-se como um profissional análogo, em muitas características profissionais, a um Profissional da Informação de fato, ou seja, daquele profissional formado na área da Ciência da Informação.

Saliente-se que não se deseja aqui, de forma alguma, comparar as duas profissões qualitativamente, mas sim, explorar suas similaridades, aproximações e convergências no que concerne ao trato da informação.

O Secretário Executivo, assim como um gestor da informação, também

[...] busca identificar conteúdos de informação em seus mais variados formatos e canais (incluindo seres humanos, sistemas de armazenagem e outras organizações que permitam acesso a fontes de informação) que sejam internos e/ou externos ao ambiente de trabalho dos indivíduos e grupos aos quais oferece seus serviços (MARCHIORI, 2002, p. 75).

Considerando que sua rotina de atividades inclui o acesso, o uso e a recuperação da informação como um de seus principais insumos. Trata-se o Secretário Executivo como um agente da informação ocorrida nas organizações em que atua. Este profissional, assim como os chamados “tradicionais” por Marchiori, relaciona-se com fluxos informacionais, organizando-os, realizando procedimentos de coleta, tratamento, distribuição e armazenamento da informação com vistas a auxiliar a tomada de decisão dos usuários internos (normalmente,

mas não somente, seus superiores hierárquicos), bem como a disseminação de informação para o público externo à organização.

Essas semelhanças podem ser confirmadas ainda, observando-se, as Diretrizes Curriculares que normatizam as duas profissões. Se analisadas pedagogicamente, em ambas as regulamentações são encontradas muitas orientações semelhantes e coincidentes exigidas para a formação e atuação tanto de Secretários Executivos como de Profissionais da Informação, principalmente quando consideradas suas atuações no âmbito da Sociedade da Informação.

O que ocorre no entanto é que, em termos oficiais logicamente são profissões diferentes. E, geralmente, atividades relacionadas à gestão da informação são praticadas de forma empírica pelos Secretários Executivos, considerando que sua formação não é oficialmente alicerçada no campo **científico** da área da informação.

Assim, são observadas aproximações concretas dispostas nas Diretrizes Curriculares dos Cursos de Arquivologia, Museologia e Biblioteconomia com àquelas definidas para o Curso de Secretariado Executivo. Essas aproximações e similaridades são apresentadas no Quadro 2 a seguir:

Quadro 2 – Aproximações e similaridades baseadas nas Diretrizes Curriculares dos Cursos de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia e as Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo

PROFISSIONAIS	ATIVIDADES SIMILARES E/OU COINCIDENTES
Arquivista, Bibliotecário, Museólogo e Secretário Executivo	<ul style="list-style-type: none"> - elaborar e coordenar planos, programas e projetos; - utilizar tecnologias de informação e comunicação; - gerenciar informações; - responder a demandas de informação; - manusear instrumentos de gestão de documentos que permitam sua organização; - tratar a informação; - manusear objetos informacionais.
Arquivista e Secretário Executivo	- manusear instrumentos de gestão de documentos que permitam sua organização e utilização.
Bibliotecário e Secretário Executivo	<ul style="list-style-type: none"> - ter formação e perspectiva humanística; - executar políticas institucionais; - lidar com o indivíduo que busca a informação.

Fonte: Adaptada de BRASIL (2001, 2005).

Ainda podem ser pontuadas mais algumas características que aproximam esses profissionais quando considerados os aspectos apresentados

pelas Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo no que concerne aos procedimentos de: a) gestão do fluxo de informações; b) habilidade para lidar com modelos inovadores de gestão; c) ser adaptável para ajustar-se às necessidades emergentes; d) relacionar-se com as ciências da comunicação e informação; e e) produzir atividades interdisciplinares (BRASIL, 2005).

Distanciando-se das questões curriculares, parte-se para concepção do exercício da prática profissional pelo Secretário Executivo. Nesse aspecto, também se observam algumas atividades similares às de um Profissional da Informação, formado na área, como por exemplo, as do Bibliotecário. Assim, cabe apresentar algumas comparações, analogias e semelhanças das práticas profissionais de ambos sob diversos campos, como por exemplo no âmbito da gestão da informação, da organização da informação, do tratamento temático da informação, da competência em informação, da sua relação com a documentação, com a tecnologia e com os sistemas de informação (Quadro 3).

Quadro 3 – Similaridades e convergências entre o Secretário Executivo e o Profissional da Informação

ÂMBITO	SECRETÁRIO EXECUTIVO/PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO
Gestão da Informação	- atuam com: os objetos informacionais, os fluxos de informação, a busca das necessidades de informação, o tratamento, da organização, do compartilhamento e da disseminação de informações dentro do ambiente organizacional; - gerenciam dados, informação e conhecimento.
Tratamento Temático da Informação	empregam procedimentos de análise, síntese e representação com vistas à posterior recuperação da informação.
Competência em Informação	- conhecem a necessidade de informação; - identificam e manuseiam fontes potenciais de informação; - avaliam criticamente a informação; - usam e comunicam a informação gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais; - são aprendizes da informação.
Tecnologia e com os Sistemas de Informação	Operam e/ou desenvolvem diversos SIs e TICs com vistas ao desenvolvimento das atividades e à tomada de decisão

Fonte: A autora (2011)

No âmbito dos sistemas de informação, ambos os profissionais operam e ou desenvolvem diversos SIs que, funcionem ou não por meio das ferramentas de tecnologia da informação, gerenciam os recursos que permitem às organizações alcançar a eficiência e eficácia de seus procedimentos mediante o tratamento das informações com vistas à tomada de decisão. Titão e Viapiana (2008, p. 27) corroboram essa afirmação considerando que “estes sistemas de informação auxiliarão no processo de organização da informação, seja em qualquer tipo de suporte”. A semelhança também pode ser constatada entre os profissionais no aspecto da demanda de habilidades com o uso das TICs. Em ambas as profissões são constatadas as exigências quanto ao aprendizado e aplicação dessas ferramentas no desenvolvimento de suas atividades.

[...] o avanço tecnológico tem exigido do bibliotecário, competências e habilidades específicas para trabalhar em contextos onde as tecnologias de informação e comunicação são utilizadas como recurso na produção, tratamento e disseminação da informação (TITÃO; VIAPIANA, 2008, p. 33).

No que concerne à competência em informação (*information literacy*), os Secretários Executivos também estão inseridos em um contexto em que, segundo Dudziak (2003), entre outros aspectos:

- a) sabem determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão, uma vez que: identificam potenciais fontes informacionais, em variados formatos e níveis de profundidade; consideram custos e benefícios em relação à natureza e extensão de seus propósitos; definem critérios de escolha e tomadas de decisão dentro de um plano predeterminado.
- b) conhecem o mundo da informação e são capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz, uma vez que: estão familiarizadas com as várias mídias de informação, incluindo jornais, revistas, televisão, internet, além das pessoas; sabem como o mundo da informação é estruturado, como acessar as redes formais e informais de informação; selecionam os métodos investigativos mais apropriados; constroem e implementam estratégias de busca planejadas e efetivas;

recuperam a informação a partir de variadas interfaces e sistemas, utilizando as tecnologias de informação; redefinem estratégias de ação; criam um sistema de organização da informação, registrando as informações pertinentes para futuros usos; elaboram mapas mentais, esquemas e anotações.

c) avaliam criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos, uma vez que: extraem informações de textos e documentos, sintetizando-os; examinam e comparam informações de variadas fontes considerando confiabilidade de fontes, distinguindo fatos de opiniões; analisam a estrutura e a lógica que sustentam os argumentos ou métodos; comparam os novos conhecimentos com os conhecimentos preexistentes, examinando contradições, novidade; sintetizam as idéias construindo novos conceitos; integram novas informações às informações ou conhecimentos preexistentes.

d) usam e comunicam a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais, uma vez que: organizam conteúdos; articulam conhecimentos e habilidades na construção de produtos ou atuações informacionais; manipulam textos digitais, imagens, dados, ferramentas de apresentação e redação; sabem comunicar apropriadamente suas idéias, incorporando princípios de planejamento comunicacional e de abertura ao diálogo.

e) são aprendizes independentes, uma vez que: assumem a responsabilidade por seu próprio aprendizado; são capazes de aprender a partir dos recursos informacionais disponíveis; procuram a informação de que necessitam para a resolução de seus problemas ou tomadas de decisão, mantendo redes interpessoais de relacionamento; mantêm-se atualizados; assumem atitude proativa de aprendizado.

Dentro do aspecto do tratamento temático da informação, mais especificamente da análise documental, faz-se a analogia Secretário/Bibliotecário no sentido de que o Secretário Executivo emprega procedimentos dessa área ao redigir uma ata de reunião, por exemplo. Desse modo, ao escrever um documento dessa categoria, o Secretário Executivo emprega os procedimentos de análise, síntese e representação, com vistas à posterior recuperação da informação contidas nessas atas. Esse processo geralmente demanda do Secretário ouvir as discussões durante a reunião, realizar uma leitura mental e transcrever o conteúdo falado. Nesse sentido a analogia pode ser identificada nas palavras de Guedes (2009, p. 27) quando afirma que:

É grande a responsabilidade do leitor indexador frente à análise de assunto, a ele compete a compreensão do assunto do documento, de modo a extrair sua essência e principais aspectos. Sua leitura deve ser respaldada na neutralidade, de modo que questões subjetivas tais como valores e opiniões pessoais, não interfiram na leitura, identificação e representação do assunto.

A analogia feita quanto aos aspectos de gestão da informação, diz respeito ao fato do Secretário Executivo atuar com os objetos informacionais, com os fluxos de informação, com a busca das necessidades de informação, bem como do tratamento, da organização, do compartilhamento e da disseminação de informações dentro do ambiente organizacional. Atuando como ponte, objeto de ligação e filtro da organização entre os públicos interno e externo. Nesses processos os Secretários gerenciam dados, informação e conhecimento, igualmente aos demais Profissionais da Informação, ditos tradicionais. Por fim os Secretários igualmente “interpretam, analisam e sintetizam os conteúdos dos dados colocados à disposição na empresa/instituição e/ou coletados de maneira meticulosa e consistente nos ambientes interno e externo” (MARCHIORI, 2002, p. 77).

Ou seja, analisadas todas essas abordagens visualizam-se essas analogias entre os dois tipos de profissionais. Ambos se envolvem plenamente aos aspectos da informação e do conhecimento. Um de maneira direta pela sua própria natureza, e outro, indireta pelo seu tipo de atividade. E, para melhor explicar o fazer do Secretário Executivo, parte-se agora para a contextualização histórica da

profissão e, posteriormente, se aprofundarão seus aspectos no âmbito da Gestão da Informação.

3.1A GÊNESE DA PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO: SUA HISTÓRIA E O SEU RECONHECIMENTO COMO PROFISSÃO

Em mais de quarenta anos de existência a formação superior em Secretariado Executivo tem passado por diversas transformações. Foram momentos de afirmação, de vitória ao preconceito, de busca da valorização, de especialização e de reconhecimento.

Sabe-se que a profissão tem sua ancestralidade na Antiguidade, durante a Dinastia Macedônica. Nesta época os escribas egípcios eram os responsáveis pelos registros dos acontecimentos, pela guarda dos pergaminhos dos reis e governantes. Essa origem da profissão secretarial fica ainda mais evidenciada se for considerado o fato de que os escribas possuíam principalmente a habilidade da escrita e pela ligação direta com seu superior.

[...] os escribas conquistaram posições de grande autoridade por saberem ler e escrever. Tratava-se de um alto funcionário do governo que servia de intermediário entre o poder público e o povo, [...] registrava as ordens, os decretos e os relatos ligados à vida dos faraós (GARCIA, 1999, p. 57).

A automação da produção e a criação da máquina de escrever durante a Revolução Industrial possibilitaram o início do aprimoramento do capital intelectual dos profissionais por deterem o domínio das técnicas para realização das atividades no trabalho. Esse momento é marcado pela atuação mais efetiva do Secretário, perdurando até o início do Século XX quando a função foi ocupada em sua maioria por homens.

Posteriormente, com o advento da Primeira e da Segunda Guerra Mundial, as mulheres passaram a ocupar mais o mercado de trabalho europeu e norte-americano, devido à escassez da mão-de-obra masculina, “registrando-se, em 1940, a presença de 20 milhões de secretárias no mundo” (ALMEIDA, 2009, p. 40).

Coincidindo com o início da Era da Qualidade, no Brasil, a partir da década de 1950, iniciam os primeiros movimentos de maior atuação das

Secretárias, bem como de desenvolvimento da profissão. A conscientização e o aprimoramento iniciam com os primeiros movimentos em torno da criação das primeiras associações de classe e da instalação do primeiro curso superior da área, pela Universidade Federal da Bahia, em 1969.

A década de 1970 é marcada pelo reconhecimento do curso superior e pela maior valorização, respeito e conseqüente regularização da profissão. Nesse período diversos fatores, entre eles a participação em treinamentos juntamente com os gerentes, fazem da secretária um importante membro ativo das gerências.

O Brasil foi o pioneiro a regulamentar a profissão por meio da Lei nº. 7.377/85, que definiu as principais atribuições do Secretário Executivo, bem como consolidou a distinção necessária ao profissional de nível médio. Ressalte-se que esta Lei foi modificada e complementada pela Lei nº 9.261/96. Este foi um importante marco para o êxito da profissão.

A partir da década de 1990, sob a Era da Informação, o Secretário Executivo se torna oficialmente um profissional polivalente, multifuncional e de perfil diferenciado, devido às exigências da globalização, ajustando-se ao novo contexto mundial.

A secretária corta o cordão umbilical que a mantinha atrelada ao gerente, Ela adquire vida própria, é uma empreendedora que cria condições para a empresa produzir resultados e amplia a sua área de atuação. As Técnicas Secretariais não são mais o centro do trabalho da secretária mas, sim, um dos seus aspectos (NATALENSE, 1998, p. 10).

Com o início do Século XXI veio o reconhecimento internacional por meio da publicação pelo jornal inglês *The Guardian* que as secretárias brasileiras eram as “mais bem treinadas do mundo” – *The world’s best-trained secretaries are in Brazil* - em 30 de abril de 2001. Na sequência iniciam-se as lutas pela criação dos Conselhos Regionais e Federais, tomado à frente pela Federação Nacional das Secretárias e Secretários. E, também é acatado o Parecer da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação nº 102/2004, que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo – Bacharelado - a serem observadas pelas Instituições de Ensino Superior em sua organização curricular.

Dessa forma o Secretário Executivo vem conquistando seu espaço. Demonstrando sua atitude em face de um mundo de transformações e contrariando até mesmo previsões de sua extinção como profissão.

[...] Bill Gates que, em 1997, anunciou para o ano 2000 a extinção dessa categoria profissional, sob a alegação de que os computadores muniriam os empresários para sua própria organização de tarefas e compromissos, além de “alforriálos” da dependência dos trabalhos técnicos das suas assistentes (SABINO, 2006, p. 18).

Bruno (2006, p. 4) demonstrou não acreditar na extinção das Secretárias quando afirmou que

[...] o “discurso” pela extinção é comprovadamente esvaziado, pois, com o auxílio das ferramentas da tecnologia de informação esse profissional, utilizando-se das novas técnicas secretariais informatizou as rotinas, capacitando-se para essas mudanças, utilizou o seu tempo para atividades de assessoramento ao administrador e à equipe de trabalho, inclusive assumindo as atividades e responsabilidades da área ou departamento.

Dessa forma os Profissionais do Secretariado Executivo adentram ao novo século sob o amparo legal e sob a **garantia** de não terem sucumbido às mais pessimistas previsões. No recente milênio esses profissionais precisam responder às demandas que surgem com a explosão da informação e o desenvolvimento de um novo perfil de atuação. Na próxima subseção deste estudo essas questões passam a ser analisadas e apresentadas.

3.2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO DO SÉCULO XXI NO CONTEXTO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Neste século a informação e o conhecimento são uma das fontes do poder e da riqueza das nações e, com isso, não existe empresa, organização ou instituição que deixe de saber a essencialidade de dominar a informação, por diversos aspectos: a) para a tomada de decisões; b) para conhecer o potencial do seu capital intelectual; c) para ter condições de criar um conjunto de funções e qualificações, a fim de desenvolver o seu trabalho; d) para ter vantagem competitiva; e) para a racionalização das atividades; f) para alcançar a eficiência e

a eficácia nos procedimentos; g) para permitir uma atuação diferenciada; entre tantas outras vantagens.

Décia (2005, p. 18) ratifica essa afirmação quando diz que “[...] a capacidade de reconhecer quando a informação é necessária, saber acessar, avaliar seu uso e utilizá-la para propósitos específicos virou sinônimo de competência essencial para indivíduos, organizações ou nações no Século XXI”.

Nesse aspecto, os profissionais de todas as áreas hoje vivem vários desafios ligados à complexidade de se atuar dentro da Sociedade da Informação e do Conhecimento e do mundo globalizado. Certamente, um dos mais desafiadores é o de gerenciar os muitos objetos informacionais disponíveis no novo cenário do trabalho, racionalizando-os, a fim de gerar os resultados esperados pela sua assimilação e transformação em oportunidades estratégicas. A partir do gerenciamento da informação é possível maximizar e otimizar o potencial econômico de cada tipo de organização. Para alcançar esses objetivos, os profissionais dessa nova era precisam adaptar-se às mudanças buscando atender às novas demandas organizacionais.

Da mesma forma, Sabino e Rocha (2004, p. 97) consideram que

[...] o mundo vive uma nova era, onde as gestões são baseadas na informação e no conhecimento. A sobrevivência das empresas no terceiro milênio depende da capacidade de renovação, através de profissionais dinâmicos, flexíveis e atualizados.

Conforme *site*¹⁹ especializado no assunto, os gestores da informação devem ser profissionais com visão socioeconômica para aplicar teorias científicas, técnicas e metodologias da investigação à solução de problemas de informação que permeiam as organizações, assim como para explorar novas tecnologias da informação e da comunicação, utilizando-as em benefício dos indivíduos, grupos e da sociedade.

Segundo Bruno (2006, p. 13) o profissional de secretariado acompanha as mudanças impostas pelo processo da globalização, bem como a horizontalização gerencial necessária para a continuidade das organizações, numa economia competitiva, e agrega novas competências ao seu perfil, possibilitando

¹⁹ <http://www.decigi.ufpr.br>

participar efetivamente da equipe de trabalho e deixando de ter um papel coadjuvante.

Contemporaneamente, a gestão da informação no conhecimento secretarial tem sido bastante estudada por autores também atuais. Nonato Junior (2009, p 196) explica que:

O Secretariado Executivo, por exemplo, vem, particularmente, demonstrando novas significações sobre o uso e abordagem da gestão informacional. Paulatinamente, a Ciência Secretarial deixa de ser vista sob a óptica das 'funções complementares e burocráticas', para ser considerada como integrante do ramo das Ciências Estratégicas que são decisivas na qualidade do trabalho organizacional.

Desse modo entende-se que “no atual contexto complexo em que as Ciências Aplicadas se encontram, não se admite a existência de um secretário executivo que conceba a informação apenas como mero produto do uso dos equipamentos automatizados” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 199).

As Diretrizes Curriculares do Ministério da Educação para formação do Secretário Executivo do Século XXI contemplam um profissional de perfil intelectual científico, técnico e social. Com competências gerenciais caracterizadas de conhecimentos, habilidade e atitudes. Que esteja preparado para atuar dentro das diversas atividades necessárias ao seu exercício profissional, bem como conforme as especificidades de cada organização. Um profissional que busque qualificação constante, de visão crítica e abrangente. Que contemple a organização para a qual trabalha com características analistas-simbólicas. Um profissional que aprenda, desenvolva e tenha responsabilidade na construção de seu conhecimento e de seu trabalho intelectual. Enfim um profissional que responda às necessidades de um mercado de contínua dinamicidade e mudanças.

A velocidade exigida no mundo dos negócios, aliada à complexidade gerada pelo volume e pela variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento da informação assumam um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade da Secretária. Como profissionais que trabalham ao lado do poder decisório, é desafio das secretárias saber 'gerenciar', com qualidade e agilidade, todo o fluxo de informações da sua área de atuação (GARCIA; D'ELIA, 2005, p. 47).

De acordo com Bruno (2006, p. 4) essa capacidade gerencial possibilita ao Secretário Executivo “a redefinição do seu papel como assessor, gestor de informações, gerenciador do seu trabalho, e com iniciativa para dar o respaldo necessário ao administrador”.

Como profissão reconhecida, para sua atividade, o Secretário Executivo possui fontes documentais que norteiam sua atuação. Essas fontes documentais são: a regulamentação profissional, o código de ética e as diretrizes curriculares nacionais para o ensino de Secretariado Executivo. Nesses documentos também é possível se verificar a relação direta da profissão com a Gestão da Informação.

O inciso III do artigo 4º da Lei 9.261/1996 (BRASIL, 1996), que regulamenta a profissão de Secretariado Executivo, especifica que dentre as suas atribuições está: a coleta de informações para consecução de objetivos e metas de empresas. Um dos sete requisitos indispensáveis para o exercício da profissão.

No código de ética profissional (BRASIL, 1989), está descrito como dever do Secretário Executivo: procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades.

E, por fim, as diretrizes para o ensino de Secretariado Executivo no Brasil, dispõem, em seu artigo 4º, que: o ensino dessa profissão terá dentre suas prioridades “o gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários” (BRASIL, 2005).

3.3A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO EM UMA IES E A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NESSE TIPO DE ORGANIZAÇÃO

Dentro da temática da Gestão da Informação e do Conhecimento, entende-se que, se já é um desafio para um profissional de uma organização privada adaptar-se às necessidades de se criar um ambiente organizacional favorável a essas gestões, pense-se para o profissional da área pública.

Na esfera pública a natureza administrativa é tradicionalmente diferenciada daquela exercida na esfera privada. Schlesinger et al. (2008) comentam sobre os desafios que enfrentam esses tipos de organizações na “nova era”:

O maior desafio das organizações, na atualidade, está em aprender a converter o conhecimento dos seus colaboradores em conhecimento organizacional. [...] As organizações têm procurado constantemente alternativas para se transformarem em instituições que valorizem o aprendizado, criando espaços que fomentem a criação e o compartilhamento de conhecimentos e adequando-se ao ambiente cada vez mais turbulento, no qual vantagens competitivas precisam ser permanentemente reinventadas. No contexto da esfera privada, o desafio de produzir mais e melhor vai sendo suplantado pela necessidade permanente, de criar novos produtos, serviços, processos e sistemas gerenciais. No caso das organizações da esfera pública, o processo de mudanças caminha em um ritmo mais lento. A grande maioria dessas organizações ainda preserva características da administração burocrática e não consegue responder com agilidade e qualidade às demandas da comunidade. Esse tipo de administração foi desenvolvido em uma outra época, quando a sociedade funcionava em outro ritmo e as transformações ocorriam com menor rapidez. Assim, pode-se afirmar que, atualmente, existe um choque entre os valores da administração pública e os da nova economia (SCHLESINGER et al., 2008, p. 5-6).

Schlesinger et al. (2008) ressaltam a necessidade de se ter uma visão mais ampla das peculiaridades e das características emanadas da gestão de uma administração pública. Por sua vez, Azevedo (2002) destaca os problemas desse tipo de administração: linhas rígidas de demarcação entre departamentos; funções e níveis de gestão, que acabam gerando conhecimento compartimentado; dificuldade de compartilhamento voluntário entre funcionários e departamentos; utilização do conhecimento como fonte de poder, como proteção do cargo e como alavanca para obter promoções; falta de reconhecimento daqueles que disseminam o conhecimento; falta de formas pecuniárias de recompensas e de incentivos.

Dessa forma, pensa-se além desse contexto e focaliza-se a aplicação específica deste estudo no qual será pesquisada uma organização que, além de pública, é de um ramo ainda mais específico, ou seja, o de uma instituição de ensino superior (IES).

Em um estudo realizado por Maccari e Rodrigues (2003, p. 2) nas cinco melhores IES do país²⁰, à época, os autores concluíram que essas instituições “[...] lidam tipicamente com o conhecimento. Mais do que isto, estas organizações geram conhecimento e centram sua razão de existência no fato de serem elas as responsáveis pela disponibilização deste”. No entanto, questões

²⁰ Segundo pesquisa publicada pelo Guia do Estudante em 2001.

como a cultura administrativa rígida, compartimentalização dos processos em blocos especializados do conhecimento, o seu tipo de estrutura, entre outros aspectos, limitam o desempenho dessas organizações como gestoras do conhecimento.

Outro aspecto analisado naquela pesquisa é a de que “nas Instituições de Ensino Superior, existe duas abordagens de como o negócio deve ser gerido: Uma é a abordagem por meio do ato pedagógico e, a outra, a abordagem desta organização como um negócio propriamente dita” (MACCARI; RODRIGUES, 2003, p. 2). Nesse sentido, os autores afirmam que os gestores das IES visualizam a educação puramente como um ato pedagógico, ao invés de negócio. E que isso causa um desequilíbrio. Dessa maneira, eles ressaltam que a eficiência do sistema acadêmico certamente depende do equilíbrio que se deve estabelecer entre as duas dimensões. “A Gestão do Conhecimento vem exatamente fazer a ponte entre as duas dimensões”, ao estabelecer a ligação entre o ato pedagógico e o negócio educacional.

Maccari e Rodrigues analisaram que o grande desafio para as IES é o de estruturar e disponibilizar as informações nelas gerada, utilizando-as como recurso estratégico, possibilitando assim a transformação destas informações em conhecimento; estruturando-o de forma a respeitar as características desse tipo de organização.

Para Melo (1998 apud GOULART; ANGELONI, 2009, p. 60):

[...] as Instituições de Ensino Superior necessitam ser administradas diferentemente das demais organizações, uma vez que, além de gerar e transmitir o conhecimento participam diretamente na formação superior das pessoas e, entre uma infinidade de outros objetivos, suprem as necessidades do mercado de trabalho e da sociedade.

Ao ser, porém, transformada numa organização administrada, a universidade pública perde a idéia e a prática da autonomia, pois esta, agora, se reduz à gestão de receitas e despesas, de acordo com o contrato de gestão pelo qual o Estado estabelece metas e indicadores de desempenho, que determinam a renovação ou não do novo contrato (CHAUÍ, 1999, p. 216).

Bíscoli (2005, p. 66) lembra que as universidades apresentam uma estrutura de decisões colegiadas, e uma organização de cargos executivos que são atribuídos aos docentes (profissionais *expertise* das universidades), no entanto o fato de desenvolverem as atividades de ensino, pesquisa e extensão, os leva a

não atuar totalmente voltados para a administração. Desse modo, por ser uma organização do tipo profissional, as universidades podem favorecer o espaço de atuação do profissional de Secretariado Executivo. Enquanto os professores que ocupam cargos administrativos podem passar a dedicar-se mais aos objetivos pedagógicos, os secretários executivos ocupam-se das responsabilidades burocráticas. “E é neste espaço que o secretário executivo pode estar inserido na sua real função, atuando como assessor, mediador, articulador”.

Também é importante salientar que a constante rotatividade dos cargos executivos de uma IES proporciona melhor atuação do Secretário Executivo nos departamentos dessa instituição. Isso se deve ao fato de que esses profissionais, como articuladores, conhecem e acompanham a gestão executiva desses órgãos em tempo integral, tendo melhores condições de gerenciar os processos de transição, bem como atualizar e repassar as informações necessárias a cada nova gestão que assume os departamentos ou a instituição.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos executados para o desenvolvimento deste estudo estão descritos nesta Seção e são iniciados pela argumentação de Pádua (2006, p. 32) acerca dessa questão.

Na verdade a questão dos procedimentos é uma questão instrumental, portanto referente à prática do pesquisar, como um conjunto de técnicas que permitem o desenvolvimento desta atividade nos diferentes momentos do seu processo; neste sentido, as técnicas, que nos auxiliam e possibilitam elaborar um conhecimento sobre a realidade, não podem se caracterizar como instrumentos meramente formais, mecânicos, descolados de um referencial teórico que as contextualize numa totalidade mais ampla.

Marconi e Lakatos (2009, p. 157) entendem pesquisa como “[...] um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Para o delineamento desta pesquisa foram analisados os aspectos de como seria a melhor maneira de apresentar uma proposta de fluxo de tratamento e recuperação da informação que contribuísse nas atividades de gestão e organização da informação dos objetos informacionais gerenciados pelos Secretários Executivos dos Setores de Conhecimento da UNICENTRO.

A Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, UNICENTRO, foi criada a partir da fusão da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Guarapuava (FAFIG), e da Faculdade de Educação, Ciências e Letras de Irati (FECLI). Sua criação se deu por meio da Lei Estadual nº 9.295 de 13 de junho de 1990 e seu reconhecimento por meio do Decreto Estadual nº 3.444 de 08 de agosto de 1997. Segundo seu Estatuto, aprovado pela Resolução nº 23/2006-COU/UNICENTRO (UNICENTRO, 2006, p. 3) “a UNICENTRO organiza-se como instituição multi-*campi* que gerencia suas atividades por meio de unidades universitárias instituídas [...]”. É constituída por órgãos de administração superior, intermediária, básica e suplementar, as quais possuem funções deliberativas, executivas e consultivas. Nesses órgãos estão atualmente a Reitoria, seis Pró-reitorias, nove Setores de Conhecimento e três *Campi* Universitários, os quais possuem todos uma Secretaria Executiva.

4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE COLETA DE DADOS

Dentro desse contexto, a **população-alvo** e os **sujeitos da pesquisa** foram caracterizados pelo conjunto de **nove** Agentes Universitários que ocupam os cargos de Secretário Executivo nesses Setores de Conhecimento.

Conforme as características demandadas, as técnicas de pesquisa explicadas por Marconi e Lakatos foram utilizadas, de alguma forma, no estudo, são elas: **documentação direta e indireta; observação direta intensiva e extensiva.**

Do primeiro grupo (**documentação direta**), foi utilizada a **pesquisa de campo** de caráter exploratória (com subdivisão exploratória-descritiva combinada) a qual Marconi e Lakatos (2009, p. 190) explicam, entre outros detalhes, como investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com a finalidade, entre outras, de aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, bem como por meio dela obtém-se descrições qualitativas do objeto de estudo.

Nesse contexto, ficou evidente a característica exploratória da pesquisa, e ressalta-se, mais uma vez, o fato de que estudos na área de organização da informação por profissionais de secretariado em instituições públicas são praticamente inexistentes.

Do segundo grupo (**documentação indireta**), selecionaram-se as ferramentas de pesquisa **documental e bibliográfica**. Esta última é explicada por Pádua (2006, p. 55-56) como aquela que tem como finalidade “[...] colocar o pesquisador em contato com o que já se produziu e registrou a respeito do seu tema de pesquisa”. **Bibliografia** é definida pela mesma autora como “[...] o conjunto de obras derivadas sobre determinado assunto, escritas por vários autores, em épocas diversas, utilizando todas ou parte das fontes”.

Sobre a **pesquisa documental** Pádua (2006, p. 68-69) cita que

É aquela realizada a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos (não-fraudados); tem sido largamente utilizados nas ciências sociais, na investigação histórica, a fim de descrever/comparar fatos sociais, estabelecendo suas características ou tendências [...].

Documento é definido também por Pádua (2006, p. 69) como “[...] toda base de conhecimento fixado materialmente e suscetível de ser utilizado para **consulta, estudo ou prova**”.

A partir dessas informações ressalta a autora deste estudo que a bibliografia foi notadamente baseada nas áreas da Gestão da Informação e do Conhecimento, especificamente na área da Organização da Informação e em estudos acerca do profissional de Secretariado Executivo, procurando-se incluir nesse panorama, obras que o contextualizassem em sua atuação na área pública. Enquanto que, com relação à pesquisa documental, todos os tipos de objetos informacionais relativos à organização da informação e pelos Secretários manuseados foram objeto de pesquisa.

Uma das técnicas que compõem a **observação direta intensiva** e que foi utilizada para execução da pesquisa é a **Observação**.

A observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar (MARCONI; LAKATOS, 2009, p. 192).

Ressalta-se ainda que a técnica de observação foi **sistemática** e **participante**. Pádua (2006, p. 80) nos lembra sobre a *observação sistemática* que nela “[...] pode-se recorrer ao uso de roteiros previamente elaborados, para se obter um registro padronizado das observações feitas [...]”. Com relação à **observação participante** Marconi e Lakatos (2009, p. 196) explicam que ela “consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo [...] e participa das atividades normais deste”.

Nesta pesquisa a **observação direta extensiva** foi feita por meio do **questionário**. “Os questionários são instrumentos de coleta de dados que são preenchidos pelos informantes, sem a presença do pesquisador” (PÁDUA, 2006, p. 72).

Dessa forma, verificou-se que para o desdobramento e o atingimento dos objetivos deste estudo, alguns procedimentos se repetiram entre um e outro objetivo específicos propostos. Mas, de toda forma, os principais e mais norteadores ainda foram observação direta intensiva, por meio da observação sistemática e participante; a observação direta extensiva, por meio dos dados dos questionários; e os resultados coletados das pesquisas documental e bibliográfica.

A análise documental, permitiu conhecer as características dos objetos informacionais manuseados cotidianamente pelos Secretários.

Os questionários foram adequados porque permitiram a investigação e o levantamento das particularidades que permeavam o “andamento” diário das atividades que envolviam a organização da informação. Este instrumento foi aplicado às pessoas designadas para a função de Secretário de todas as nove unidades²¹ de Secretaria de todos os Setores de Conhecimento da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, UNICENTRO, dos *Campi* Santa Cruz (SC) e Cedeteg (C), na cidade de Guarapuava e no *Campus* de Irati (I), na cidade de mesmo nome.

As Secretarias dos seguintes Setores de Conhecimento foram investigadas: a) Setor de Ciências Agrárias e Ambientais (*Campi* Cedeteg e Irati); b) Setor de Ciências da Saúde (*Campi* Cedeteg e Irati); c) Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes (*Campi* Santa Cruz e Irati); d) Setor de Ciências Sociais Aplicadas (*Campi* Santa Cruz e Irati); d) Setor de Ciências Exatas e de Tecnologia (*Campus* Cedeteg).

A coleta dos dados foi dividida em duas fases nos questionários dentro de um período determinado antecipadamente: 1) identificação da unidade e dos secretários; e 2) identificação das atividades que envolviam a organização da informação e os objetos informacionais manuseados nessas unidades.

Para a realização do objetivo que envolvia a proposição do fluxo de tratamento e recuperação da informação foi necessário, primeiramente, mapear todos os objetivos anteriores e atingir todas as fases da coleta. Isso foi feito mais uma vez, com o auxílio da análise documental, da análise bibliográfica e das respostas advindas da coleta de dados.

Depois de realizados esses procedimentos de coleta e análise, e definida, por meio da recorrência, a atividade que sugeria a implementação de um fluxo de tratamento e recuperação da informação, optou-se - considerando a execução de diversas ações distintas – pela visualização dessa atividade escolhida por meio de representações gráficas. A utilização de uma representação gráfica, segundo Cury (2000), é mais compreensível, sistemática e racional, além de

²¹ Na UNICENTRO as Secretarias Executivas são denominadas administrativamente de “Órgãos” e/ou “Setores”, no entanto, para facilitar o entendimento e não haver confusão com os denominados “Setores de Conhecimento”, nestes instrumentos de coleta de dados, esses órgãos e setores foram chamados de “Unidades”.

traduzir um raciocínio esquematizado, cujo objetivo é facilitar a compreensão da exata tramitação de certo fluxo.

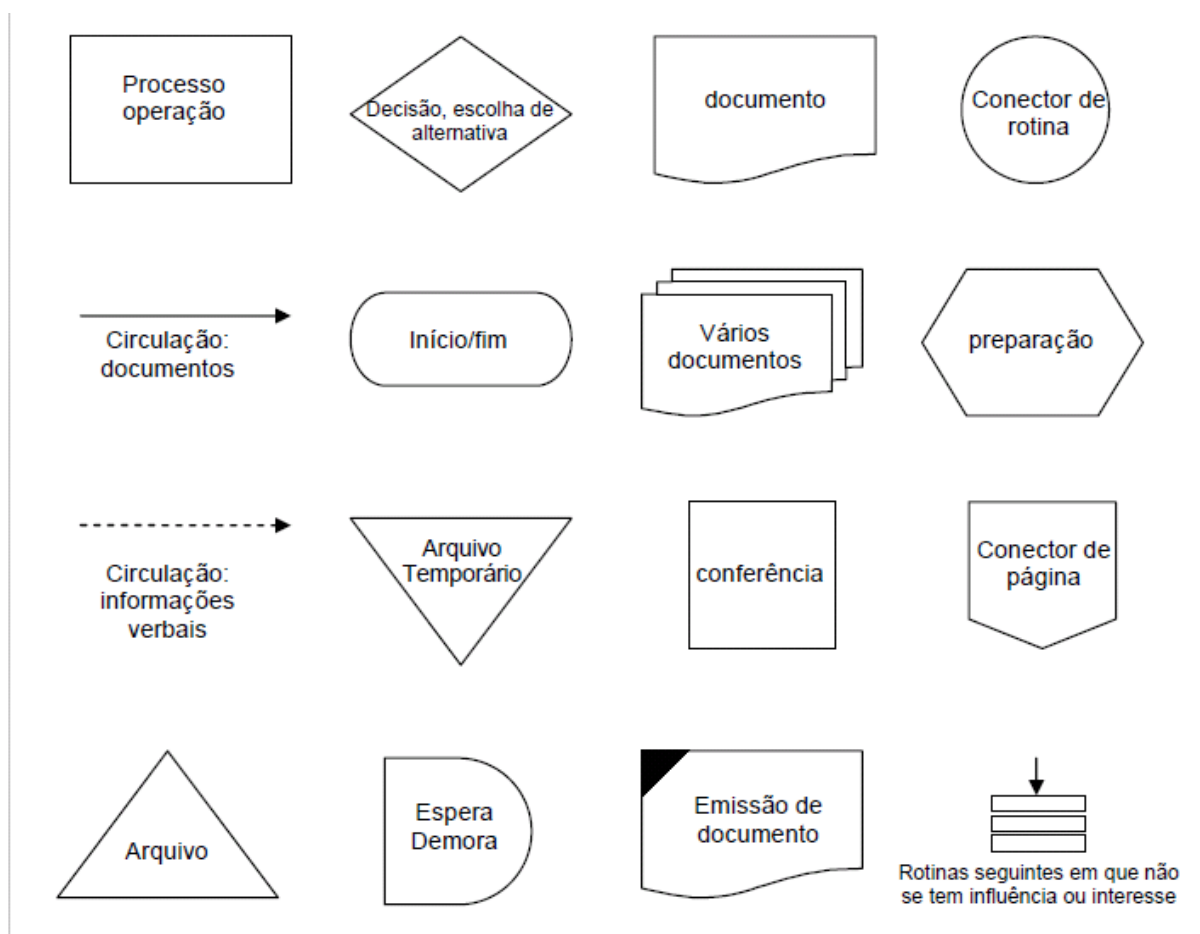
Nesse contexto o tipo de gráfico mais adequado para a representação do fluxo proposto neste estudo é o **Fluxograma** que é, por excelência, o gráfico de processamento para trabalhos de análise administrativa (CURY, 2000). Ainda conforme esse autor um fluxograma pode ser usado para representar qualquer trabalho, produto ou documento e tem por finalidade colocar em evidência a origem, o processamento e o destino da informação.

Essa caracterização geométrica também é defendida por Ascensão (2001, p.110), que explica que um fluxograma “é um técnica de representação gráfica que se utiliza de símbolos previamente convencionados, permitindo a descrição clara e precisa do fluxo ou sequência de um processo, bem como sua análise e redesenho”. Já para Oliveira (2000), o fluxograma “é a representação gráfica que apresenta a sequência de um trabalho de forma analítica, caracterizando as operações, os responsáveis e/ou unidades organizacionais envolvidos no processo”.

Os principais tipos de fluxogramas são o vertical, o administrativo ou de rotinas de trabalho, e o global ou de coluna (CURY, 2000).

Para representação da atividade levantada para a construção do fluxo de tratamento e recuperação da informação o tipo de fluxograma mais adequado foi o global ou de colunas.

Dessa forma, a simbologia mais comumente usada para construção de um fluxograma, (incluindo todos os tipos) é representada na Figura 2 a seguir:

Figura 2 – Simbologia de fluxograma

Fonte: Adaptado de Cury (2000)

A construção do fluxograma, além de representar graficamente a atividade elencada para o fluxo de tratamento e recuperação da informação, permitiu esmiuçar o processo na sua forma atual em todas as etapas e na forma da proposta, assim foi possível estimar se a atividade estava estabelecida numa dimensão administrável ou necessitava ser reavaliada. Maiores detalhes acerca da apresentação dos fluxogramas estão dispostos na Seção 5 de apresentação e análise dos resultados.

Para a análise da relação entre as atividades do profissional formado em Secretariado Executivo, a gestão da informação e a organização da informação, a técnica utilizada foi a pesquisa bibliográfica, pois por meio dela foi possível conhecer o embasamento necessário para descrever cientificamente as atividades realizadas nas três áreas, permitindo assim levantar as similaridades, as

convergências, as aproximações e os comparativos que caracterizam esses profissionais.

Adicione-se nesse contexto a experiência profissional e acadêmica da pesquisadora que, como Secretária Executiva formada na área e atuante nesta função, na mesma universidade, pôde contribuir comparativamente, baseada em suas atividades diárias com o trato da gestão e da organização da informação.

Findadas as ações de coleta, e, reunidas todas as informações necessárias para a produção dos resultados, passou-se à aplicação dos procedimentos metodológicos de análise dos dados.

4.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE ANÁLISE DE DADOS

Para análise de todos esses dados levantados, foi utilizado o método de **análise documental**, que, de acordo com Bardin (2004, p. 38) é uma “prática científica intimamente ligada à **análise de conteúdo**, quer pela identidade do objecto, quer pela proximidade metodológica [...]”. Segundo a autora:

Enquanto tratamento da informação contida nos documentos acumulados, a análise documental tem por objectivo dar forma conveniente e representar de outro modo essa informação, por intermédio de procedimentos de transformação. O propósito a atingir é o armazenamento sob uma forma variável e a facilitação do acesso ao observador, de tal forma que este obtenha o máximo de informação (aspecto quantitativo), com o máximo de pertinência (aspecto qualitativo). A análise documental é portanto uma fase preliminar da constituição de um serviço de documentação ou de uma base de dados (BARDIN, 2004, p. 40).

Dessa forma a utilização do método de análise documental para a realização da análise dos resultados, foi a mais adequada para esse fim. Principalmente ao se verificar que, segundo Bardin (2004, p. 41), “o objectivo da análise documental é representação condensada da informação, para consulta e armazenagem; [...] para evidenciar os indicadores que permitam inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem”. Ou seja, por meio da - chamada por Bardin, “operação intelectual” - foi possível fazer um recorte das informações e uma divisão em categorias daqueles resultados advindos dos questionários, além das inferências originadas da bibliografia e dos documentos manuseados pelos Secretários.

Descrito esse último item metodológico, a autora baseia-se no pensamento de Valentim (2005, p. 38) de que:

[...] as atividades de pesquisa, independentemente de sua finalidade [...] não produzem conhecimento “ao acaso”, mas contribuem – tendo em vista as representações, as idéias e as teorias imbuídas nessas atividades -, para a formação da visão de mundo de cada um e, portanto, para uma nova compreensão do mundo e do ser humano.

É importante salientar que esses procedimentos metodológicos foram essenciais para o atingimento de todos os objetivos e foram aplicados com o devido rigor científico demandado.

Desse modo, na próxima Seção deste trabalho, são apresentados os resultados e as análises desenvolvidas.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Findados os procedimentos de coleta de dados por meio dos questionários, iniciaram-se a análise dos resultados da pesquisa e o atendimento aos objetivos geral e específicos propostos no estudo. As próximas subseções tratam desses aspectos os quais estão compreendidos pelo exame das duas etapas dos questionários propostos, compreendendo: a) a identificação das unidades e dos respondentes; b) a formação profissional dos Secretários; c) as questões que envolvem o recebimento de informações nessas unidades; bem como d) a identificação das atividades desenvolvidas pelos sujeitos envolvidos; todas essas etapas permitiram o delineamento e cumprimento dos objetivos deste estudo.

Cabe salientar antes de prosseguir que será seguida a abordagem de Robredo (2005) e de Victorino e Bräscher (2009) para caracterização dos objetos informacionais manuseados pelos Secretários. Assim, todo tipo de suporte que abrigar o registro de qualquer informação nas Secretarias, como documentos diversos, sítios eletrônicos, livros, artefatos, sistemas de informações, entre outros, serão chamados de **objetos informacionais**.

5.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS – FASE 1

Conforme informado, os sujeitos da pesquisa foram compostos pelos Agentes Universitários que estão designados para as funções de Secretários dos Setores de Conhecimento que compõe as grandes áreas de estudo dos *Campi* da UNICENTRO: a) Ciências Agrárias e Ambientais; b) Ciências Exatas e de Tecnologia; c) Ciências da Saúde; d) Ciências Humanas, Letras e Artes; e e) Ciências Sociais Aplicadas.

A fase de aplicação dos questionários foi prevista inicialmente para um período de quinze dias, devido ao fato de necessitar contemplar uma variedade ampla de atividades. No entanto, o contato com os respondentes, bem como o acompanhamento por meio da observação sistemática e participante, fez supor a necessidade de ampliação do tempo para coleta das respostas. Desse modo a coleta foi realizada dentro de um período de trinta dias. Essa ação proporcionou, ao fim do período, contemplar um maior número de atividades dentro das

Secretarias, facilitando o procedimento de indicação da atividade a ser escolhida para representação do fluxo de tratamento e recuperação da informação. A composição das Secretarias nos três *Campi* ficou distribuída conforme o apresentado no Quadro 4.

Quadro 4 – Descrição dos Campi e Setores de Conhecimento da UNICENTRO

CAMPUS DA UNICENTRO	SETOR DE CONHECIMENTO	SIGLA
Cedeteg	Setor de Ciências Agrárias e Ambientais	SEAA/G
	Setor de Ciências Exatas e de Tecnologia	SEET
	Setor de Ciências da Saúde	SES/G
Irati	Setor de Ciências Agrárias e Ambientais	SEAA/I
	Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes	SEHLA/I
	Setor de Ciências Sociais Aplicadas	SESA/I
	Setor de Ciências da Saúde	SES/I
Santa Cruz	Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes	SEHLA/G
	Setor de Ciências Sociais Aplicadas	SESA/G

Fonte: A autora (2011).

Saliente-se que essa ordem de distribuição dos Setores de Conhecimento exposta no Quadro 4 será a mesma seguida para o delineamento de todas as análises da coleta de dados.

Na primeira fase de análise dos dados estão dispostos os resultados que envolvem a identificação das unidades e dos respondentes, a formação profissional dos Secretários e as questões que envolvem o recebimento de informações nos Setores de Conhecimento.

Os dados coletados para identificação das unidades indicaram que todas as atividades administrativas das nove unidades pesquisadas são realizadas primariamente por três categorias diferentes: os Docentes, os Agentes Universitários e os Estagiários. No entanto, as atividades de Secretaria, especificamente, são executadas pelos Agentes Universitários designados para o

cargo, auxiliados pelos Estagiários e esses são hierarquicamente subordinados aos Diretores de Conhecimento²².

Conforme já descrito, os Setores de Conhecimento são vinculados à administração superior da UNICENTRO e têm como função planejar, desenvolver e coordenar as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão dos Departamentos Pedagógicos, Cursos e atividades afins (UNICENTRO, 2006).

Dessa forma, são envolvidas nesses processos, centenas de pessoas, dentro de um infinito ciclo de dados, informações e conhecimento. Sem considerar o cômputo dos discentes, os dados coletados dos Questionários apontam 870 pessoas constituindo as atividades dos nove Setores de Conhecimento pesquisados, entre Docentes, Agentes Universitários e Estagiários. No Quadro 5 verifica-se a distribuição dessas pessoas por Setor de Conhecimento:

Quadro 5 – Distribuição de pessoas em cada Setor de Conhecimento

SETORES	PROFESSORES	FUNCIONÁRIOS	ESTAGIÁRIOS	TOTAL
SEAA/G	92	03	09	104
SEET	108	05	31	144
SES/G	108	05	13	126
SEAA/I	49	05	08	62
SEHLA/I	59	01	05	65
SESA/I	39	01	06	46
SES/I	48	02	05	55
SEHLA/G	157	01	14	172
SESA/G	85	01	10	96
TOTAL	745	24²³	101	870

Fonte: A autora (2011). Dados dos Questionários.

Com relação à formação profissional, sete Secretários possuem o Ensino Superior Completo (dois deles possuem inclusive duas graduações completas). Em nível *Lato Sensu*, cinco Secretários possuem esse tipo de curso

²² Os Diretores de Conhecimento são eleitos a cada quadriênio pelo corpo discente e docente dos cursos que compõe essas unidades.

²³ Destes 24 funcionários, nove são os Secretários pesquisados. Os demais são funcionários de Laboratórios e Clínicas.

completo, e, desse grupo, dois dos Secretários estão em seu segundo curso de Especialização. Do grupo todo, um Secretário já possui curso de pós-graduação em nível *Stricto Sensu*. Apenas dois dos Secretários estão com o curso superior em andamento. Essa configuração está descrita no Quadro 6.

Quadro 6 – Formação profissional dos Secretários

FORMAÇÃO PROFISSIONAL	QUANTIDADE DE SECRETÁRIOS
Uma Pós Graduação em nível <i>Stricto Sensu</i> completa	01
Uma Pós Graduação em nível <i>Lato Sensu</i> Completa	05
Duas Pós-Graduações em nível <i>Lato Sensu</i> em andamento	02
Uma Graduação completa	07
Duas Graduações completas	02
Graduação em andamento	02

Fonte: A autora (2011). Dados dos Questionários.

Sobre esse item pesquisado é importante salientar que nenhum dos nove respondentes possui formação superior na área de Secretariado Executivo. Entretanto, uma das Secretárias cursa atualmente Pós-Graduação em nível *Lato Sensu* na área de Secretariado Executivo.

Dessa forma, ratifica-se o pressuposto inicial deste estudo que apontava que a execução das atividades nas Secretarias dos Setores de Conhecimento da UNICENTRO era baseada no empirismo e na observação advindas de outras formações profissionais. No entanto, salienta-se neste momento que esse fato não desqualifica os Agentes Universitários nomeados para a execução dos trabalhos específicos desta função. Sobre a qualificação para o cargo afirma-se que há regulamentação própria, proposta pelos Órgãos Colegiados Superiores da UNICENTRO, estabelecendo alguns requisitos que devem ser observados como “formação equivalente ao Ensino Superior, acrescido de cursos de curta duração sobre técnicas de redação, relações públicas, atendimento ao público e informática básica” (UNICENTRO, 2009b). O mesmo regulamento também demanda a necessária

[...] experiência de pelo menos um ano no próprio cargo para que o ocupante tenha condições de desempenhar com desenvoltura as suas atividades, bem como um período de um a três anos em outras atividades administrativas na universidade, preferencialmente na secretaria executiva de departamento pedagógico (UNICENTRO, 2009b).

Ocorre entretanto que a formação específica em Secretariado Executivo, conforme já exposto nas Seções anteriores deste estudo, oferece uma preparação mais adequada e qualificada amparando o profissional com relação ao comportamento demandado para as atividades que envolvam a informação e os seus fluxos em um ambiente organizacional. Nesse sentido pode haver respostas diferenciadas no desenvolvimento de ações específicas da organização da informação no âmbito dos Setores de Conhecimento.

Cronologicamente, dos nove entrevistados, sete atuam na função de Secretário de Setor de Conhecimento há mais de seis anos. Apenas dois estão em seu primeiro ano de designação para a função. Essa informação demonstra mais uma vez que aqueles profissionais, embora não formados na área de Secretariado Executivo e tampouco em áreas específicas da Informação, têm atendido aos requisitos exigidos pelos seus superiores hierárquicos e gestores administrativos da universidade, bem como pelo que se encontra descrito na regulamentação específica para preenchimento do cargo nessa instituição. Ressalta-se entretanto que a natureza particularizada da UNICENTRO permite esta espécie de “descaracterização” da função. O que não se poderia fazer em outras organizações que demandem um tratamento mais apurado com relação à tomada de decisão e à busca pela excelência organizacional no âmbito da Sociedade da Informação vivida neste novo século.

Sobre o cotidiano de recebimento de informações nos Setores de Conhecimento da UNICENTRO, os Secretários informaram que é bem variado. No questionário aplicado, foi perguntado “qual é a forma mais comum de recebimento de informações na sua Secretaria?” e foram sugeridas as opções: “documentos impressos”, “documentos eletrônicos”, “sítios eletrônicos”, “informações verbais”, “reuniões”, “telefonemas”, “webconferências”, “SMSs”, “vídeos, imagens, fotografias, mapas, organogramas, gráficos, etc.” e “outros”.

Para identificar a freqüência foi solicitado aos respondentes que, numa escala de 1 a 10 - considerando o “1” para mais freqüente e “10” para menos

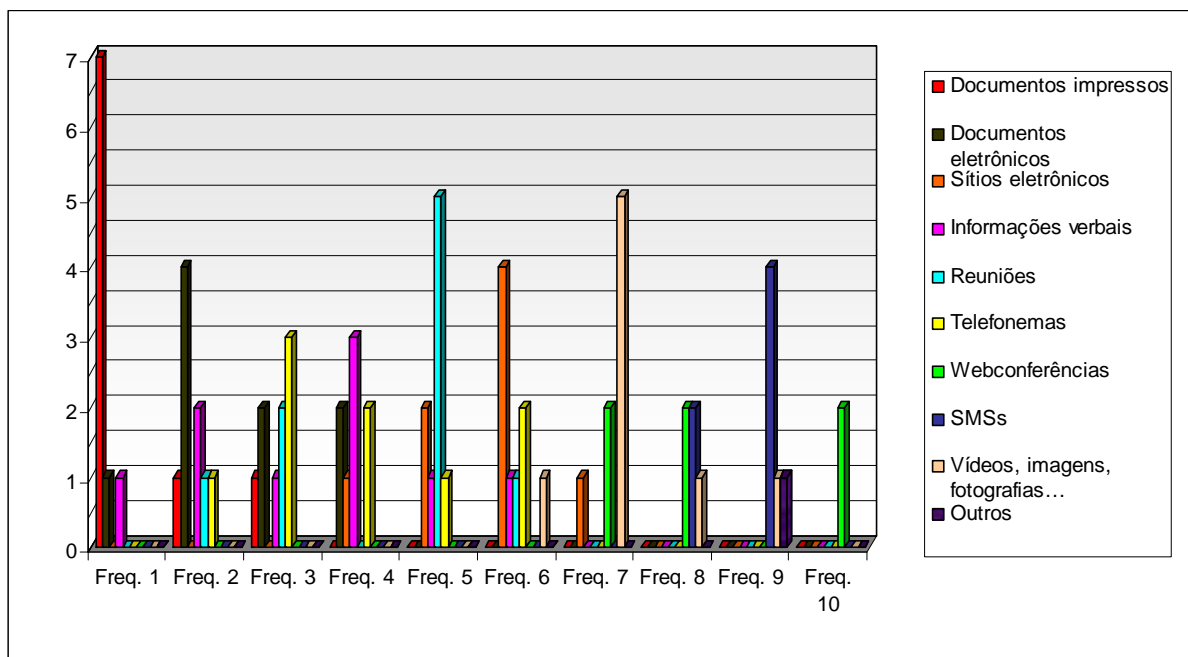
frequente - informassem sobre essas opções em sua Secretaria. Dessa forma, tabulados os dados, os resultados podem ser visualizados no próximo Quadro:

Quadro 7 – Formas de recebimento de informações nos Setores de Conhecimento

TIPO DE INFORMAÇÃO	SEAA/G	SEET	SES/G	SEAA/I	SEHLA/I	SESA/I	SES/I	SEHLA/G	SESA/G
Documentos impressos	3	1	1	1	1	2	1	1	1
Documentos eletrônicos	4	2	4	2	3	1	2	3	2
Sítios eletrônicos	5	5	7	6	4	6	6	-	6
Informações verbais	1	6	5	3	2	4	4	2	4
Reuniões	6	3	2	5	5	5	5	5	3
Telefonemas	2	4	3	4	6	3	3	6	5
Webconferências	10	7	-	8	7	10	8	-	-
SMSs	8	8	-	9	9	9	9	-	-
Vídeos, imagens, fotografias...	7	9	6	7	8	7	7	-	7
Outros	9	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: A autora (2011). Dados dos Questionários.

No Gráfico 1 é possível visualizar, dentre os nove setores pesquisados, os meios mais comuns de recebimento de informações nas Secretarias. Visualiza-se a maior frequência de recebimento de informações por meio de **documentos impressos** que somam 07 unidades (frequência 1), seguidas pelas informações advindas de **documentos eletrônicos** em 04 unidades (frequência 2) e de **telefonemas** e **informações verbais** em 03 unidades (frequência 3 e 4). Em 05 unidades as informações são recebidas por meio de Reuniões (frequência 5). Os demais meios têm menor frequência de recebimento de informações.

Gráfico 1 – Meios mais frequentes de recebimento de informações nas Secretarias

Fonte: A autora (2011). Dados dos Questionários.

Coletados e analisados os dados extraídos do questionário aplicado aos Secretários e no qual a pergunta estava relacionada à forma “mais comum” (frequente) de recebimento de informações nos Setores de Conhecimento, observa-se que 77,7% deles recebem mais informações por meio dos chamados **documentos impressos**.

Somente dois Setores de Conhecimento não tem os documentos impressos como sua principal fonte de recebimento de informações. Entretanto esses tipos de documentos, nessas duas unidades, estão classificados entre o 2º e o 3º tipos mais frequentes. Ou seja, mesmo não sendo os mais habituais, ainda assim têm relevante impacto, considerando que estão classificados entre os três primeiros tipos de objetos informacionais que mais circulam na totalidade dos Setores de Conhecimento.

Os documentos impressos são os diversos escritos físicos para consulta, estudo, manutenção e prova, que fazem parte do universo documental dos Setores de Conhecimento e que permitem a elaboração, operacionalização, execução, planejamento e gerência das atividades diárias necessárias ao cumprimento dos objetivos dessas unidades.

Dentro da extensa e variada gama de documentos impressos manuseados nessas unidades para realização das suas atividades-meio e atividades-fim, estão por exemplo: os Atos Oficiais, as Atas, diversos tipos de Relatórios, as Correspondências Circulares, os Processos, os Regulamentos, entre outros, os quais passam, portanto, a ser caracterizados, no contexto desta pesquisa, como os **objetos informacionais** manuseados pelos Secretários dos Setores de Conhecimento da UNICENTRO.

Conforme já explicitado neste estudo, recorda-se que as informações circulantes em um ambiente organizacional podem estar registradas em vários suportes e que, para se usar uma expressão mais ampla que “documento” esses suportes e respectivos conteúdos são chamados de objetos informacionais (ROBREDO, 2005; VICTORINO; BRASCHER, 2009).

Dessa forma, pode-se adentrar às explicitações e às análises da segunda fase do Questionário aplicado, a qual foi imperativa no sentido de atender ao objetivo geral proposto neste estudo e contemplar individualmente o cumprimento de cada objetivo específico.

5.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS – FASE 2

Para a execução do objetivo geral proposto neste trabalho de pesquisa foi necessário decompô-lo em partes para que essas partes proporcionassem o conhecimento, inicialmente, das atividades que envolvessem a organização da informação, e, posteriormente que fosse possível identificar os objetos informacionais envolvidos nessas atividades. De posse dessas informações foi possível então, elencar uma atividade específica recorrente e coincidente nas Secretarias para, finalmente, propor uma representação para um fluxo de tratamento e recuperação da informação.

Dessa forma fez-se a identificação, a descrição e o apontamento das atividades e dos objetos informacionais manuseados pelos Secretários nos Setores de Conhecimento.

Nesse contexto foram coletados dos questionários os dados necessários para atender principalmente, aos objetivos específicos “a”, “b”, “c”, “d” e “e” desta pesquisa. E, para o objetivo “f” foi realizada a análise bibliográfica.

No Quadro 8 são apresentadas todas as atividades que fizeram parte do cotidiano das Secretarias dos Setores de Conhecimento durante o período de trinta dias e que foram informadas pelos Secretários nos questionários aplicados, atendendo ao objetivo específico de letra “a”.

Quadro 8 – Levantamento das atividades que envolvem a Organização da Informação

ATIVIDADE	OBJETOS INFORMACIONAIS ENVOLVIDOS
Abertura de Ordens de Serviço	SGU ²⁴ , Avisos, E-mails
Alimentação de dados no Sistema de Gestão Acadêmico Lyceum	Lyceum, PIADs, Planilhas de distribuição de aulas e Grades ou Matrizes curriculares, Calendário Universitário, SCAD, Memorandos, Matrículas, Relatórios, E-mails, Guia de lançamento e manutenção de notas
Arquivamento de Documentos	Documentos e Arquivos físicos e eletrônicos
Conferência de Folhas-Ponto dos Docentes e dos Estagiários	Folhas-Ponto, PIAD, Planilhas, E-mails
Elaboração e aplicação de pesquisas pedagógicas e em Regulamentos	Processos, PIAD, Regulamentos
Elaboração e envio de correspondência e documentos em geral	Memorandos, Livro de protocolo, Contratos, Processos, Ofícios, Regulamentos, Pareceres, E-mails, Relatórios
Elaboração e Manutenção da Planilha de Distribuição de Aulas	Grades curriculares, Normas e Regulamentos oficiais
Elaboração e Manutenção do PIAD	Planilhas de distribuição de aula e tabelas, SCAD, Lyceum
Elaboração, emissão e manutenção de Processos dos Programas de Monitoria e Tutoria Discente e Estágio Pedagógico Voluntário	Regulamentos, Processos, Planilhas, Contratos, Pedidos de Pagamento, Planos de atividades, Resoluções, Calendário Universitário, Memorandos, Pareceres, Empenhos, E-mails, Relatórios, Fichas de frequência, Editais
Elaboração, emissão e publicação de Atos Oficiais (Resoluções, Portarias, Editais)	Pareceres de processos, Pareceres e Deliberações do CONSET, Regulamentos
Emissão de Ata de reunião	Anotações técnicas, Pareceres e Deliberações do CONSET
Emissão de mensagem eletrônica	Regulamentos, E-mails, Editais de convocação, Memorandos, Calendário Universitário
Emissão de Pareceres	Processos, SGU, Relatórios
Emissão de Solicitação de autorização para alimentação e pousada (diária)	SGU, Diárias, Planilhas de controle
Emissão de Solicitação de autorização para compras e serviços (empenho)	SGU, Empenhos, Memorandos
Emissão de Solicitação de Transporte	Formulário de Solicitação de Veículo, Memorando

continua...

²⁴ Sistema de Gestão Universitária.

Continuação...

Emissão, Distribuição e Recepção de Processos	Outros Processos, Pareceres, Resoluções, Portarias, Atas, SGU, Memorandos, Ofícios, Tabelas, Planilhas, Retificações, Nomeações, Endossos
Organização de Agenda administrativa	Convites, agenda
Organização de Evento Pedagógico	Memorando, Convites, <i>Folders</i> , E-mails
Organização e Planejamento de atividades diárias	Plano de Atividades
Organização e Publicação de Exames Acadêmicos	Editais de convocação e/ou retificação, E-mails, Cronograma de aplicação de exames
Organização, acompanhamento e secretaria às Reuniões dos CONSETs ²⁵	Apostilas técnicas, Editais de Convocação, Pareceres, Pautas, Avisos, Atas, Processos, Resoluções, SGU, E-mails, Ofícios, Fichas de Encaminhamento, Termos de posse
Participações em Comissões	Atos oficiais, Memorandos
Prestação de Informações verbais (pessoalmente ou via telefônica aos públicos interno e externo)	Regulamentos, Atos oficiais, <i>E-mail</i> , Memorandos
Solicitação de Material de Expediente	SGU

Fonte: A autora (2011). Dados dos Questionários.

Constatou-se que foram realizadas 25 atividades distintas no período pesquisado, envolvendo diversos tipos, também distintos, de objetos informacionais.

Dessa forma os dados coletados dos questionários demonstraram que no período de um mês os Secretários utilizaram, produziram e recuperaram em torno de cinquenta diferentes tipos de objetos informacionais, respondendo ao objetivo de letra “b”. Os principais objetos informacionais são apresentados no Quadro 9 a seguir:

²⁵ Conselho Setorial.

Quadro 9 – Tipos de objetos informacionais

OBJETOS INFORMACIONAIS	UTILIZADOS ²⁶	PRODUZIDOS	RECUPERADOS
Agenda, Anotações em geral, Arquivamentos eletrônicos e físicos, Atas de Reuniões, Atos Oficiais (Resoluções, Portarias, Atestados, Termos de Posse), Avisos e pautas de reunião, Contratos de Monitoria e Tutoria, Correspondência Circular (Memorandos, Cartas, Ofícios, Convocações), Correspondências, mensagens eletrônicas, Editais, Fichas de Encaminhamento, Guias de Manutenção e de Lançamentos de Notas e Frequência, Pareceres de processos, Pareceres e deliberações das Plenárias do CONSET, Planilhas de distribuição de aulas e Grades Curriculares, Plano Individual de Atividades Docentes, PIAD, Processos, Regulamentos e Normas, Relatórios, Solicitação de autorização para transporte, diárias e empenhos, Tabelas de horários pedagógicos	X	X	X
Anotações dos atendimentos telefônicos e aos públicos interno e externo, Cronograma de aplicação de exames, Ordem de serviço	X	X	
Calendário Universitário, Contratos de Trabalho dos docentes colaboradores, Espelho do Relógio-Ponto (Agentes Universitários e Estagiários), Folhas-Ponto (Docentes), Livro de Protocolo, Apostilas Técnicas de Cursos e Treinamentos	X		X
Sistema de Cadastro de Atividades Docentes, SCAD, Sistema de Gestão Acadêmica <i>Lyceum</i> , SGU (Módulos Financeiro, Patrimônio, Trâmite de Documentos, Gestão de Pessoas, etc), Sítios eletrônicos	X		

Fonte: A autora (2011). Dados dos Questionários.

É importante salientar que os objetos informacionais manuseados pelos Secretários concentram-se, em sua maioria, no formato de documentos impressos, como Atos Oficiais próprios, Processos, Regulamentos, entre outros. Entretanto se verifica também um grande manuseio de objetos informacionais eletrônicos (*e-mails*, relatórios e outros documentos) e de sistemas informacionais

²⁶ Os objetos informacionais utilizados são aqueles manuseados cotidianamente (Memorandos, Processos, etc); os produzidos são os gerados pelas próprias Secretarias (Atas de Reunião do CONSET) e os recuperados são os objetos informacionais consultados para execução de suas atividades, mas que foram gerados por outros órgãos (Regulamentos).

específicos da instituição, como por exemplo dos módulos do Sistema de Gestão Universitária.

Dando sequência à exposição dos resultados e ao cumprimento dos objetivos específicos foram apresentados os resultados da observação de como se dá a organização dos objetos informacionais nas Secretarias, objetivo de letra “c”.

No âmbito das responsabilidades dos Secretários, as atividades de organização dos objetos informacionais estão mais relacionadas com a gestão documental, ou seja, mais voltadas propriamente à organização de arquivos.

Embora a UNICENTRO possua um Arquivo Geral com regulamentação própria, baseada no Manual de Gestão de Documentos do Estado do Paraná para atividades relativas a sua gestão documental, este órgão atua somente nos documentos intermediários e permanentes da universidade. Desse modo a gestão documental corrente fica sob a responsabilidade dos próprios setores administrativos.

Nesse contexto a organização dos arquivos de objetos informacionais nos Setores de Conhecimento é de responsabilidade de cada unidade. Assim, observou-se que devido à rotina, muito similar, de atividades e o constante contato entre os Secretários, é aplicada uma forma semelhante para o estabelecimento da organização dos arquivos de objetos informacionais nos Setores. Também deve ser considerado o fato de que alguns Secretários já haviam atuado na mesma função em Setores de Conhecimento diferentes daquele que atuam atualmente, mas que, naturalmente, aplicam os mesmos procedimentos que aplicavam nos Setores que atuaram antes.

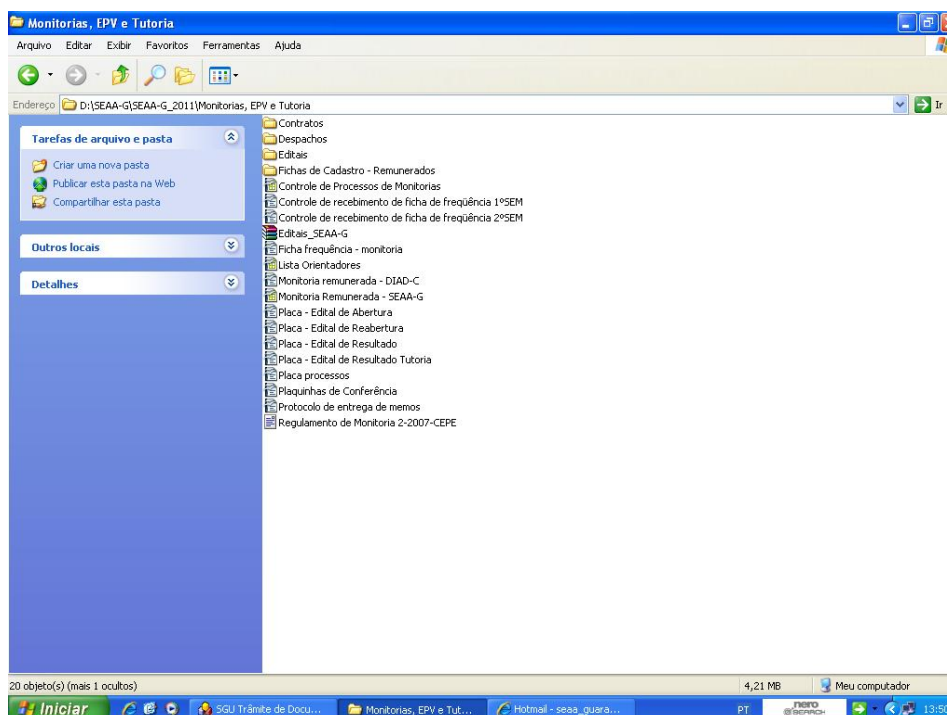
Basicamente os procedimentos de organização dos arquivos de objetos informacionais seguem técnicas comuns a qualquer área administrativa. Ou seja, por não haver definido um sistema de classificação nos moldes científicos da Arquivologia, os Secretários realizam seus arquivamentos de forma empírica e pragmática. São utilizadas ferramentas de suporte na guarda, disseminação e recuperação dos arquivos de objetos informacionais, como, entre outros, mas principalmente: arquivos físicos, sistemas de informação e ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação.

Estas últimas são as ferramentas mais utilizadas devido à dinamicidade que proporcionam bem como para a execução dos Sistemas de

Informação que foram desenvolvidos e implementados internamente e/ou adquiridos para atenderem à gestão e os objetivos²⁷ das atividades executivas, deliberativas e consultivas dos Setores de Conhecimento em matéria de ensino, pesquisa e extensão.

Os objetos informacionais eletrônicos, como por exemplo: *E-mails*, Atas de Reunião, Atos Oficiais, Editais e demais documentos são organizados por tipo dentro da atividade específica (Programa de Monitoria Discente) . Por exemplo, na Figura 3 se observa que toda a documentação relacionada aos Programas de Monitoria Discente está distribuída dentro de uma única “pasta” que contém os Contratos, os Despachos, os Editais, as Fichas de Cadastro, etc. Ou seja são tipos de documentos relacionados às Monitorias que geram objetos informacionais diferentes.

Figura 3 – Organização dos objetos informacionais relativos à Monitoria Discente

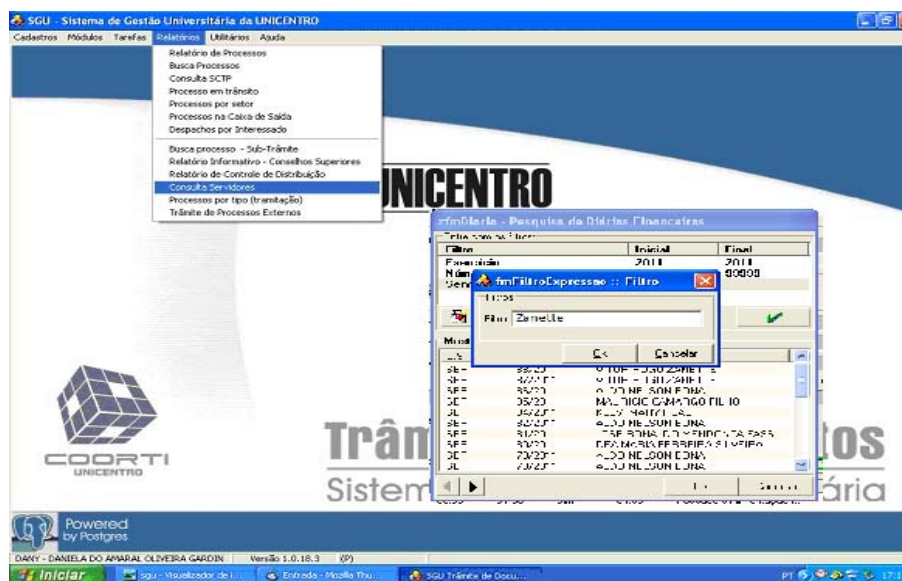


Fonte: Secretaria do Setor de Ciências Agrárias e Ambientais (2011). Estação de Trabalho.

²⁷ I planejar, ordenar e executar atividades didático-pedagógicas relativas à sua área de atuação; II – estimular a pesquisa em seu âmbito de ação; III – estimular e promover atividades de extensão e de prestação de serviços; IV – promover e planejar a qualificação docente; V – articular alterações no plano curricular dos cursos a ele afetos; VI – articular o planejamento de todos os recursos necessários ao bom funcionamento das atividades de sua competência; VII – planejar e gerir, no âmbito de sua competência, a aplicação dos recursos captados e/ou destinados ao Setor. (UNICENTRO, 2006, p. 1-2).

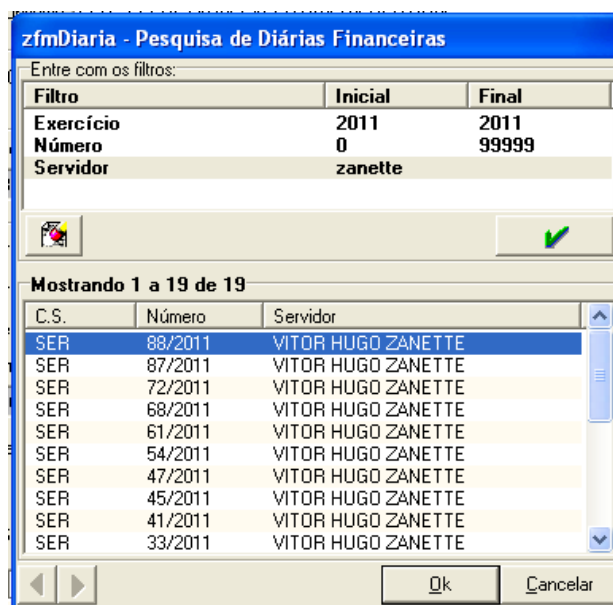
As Diárias, os Empenhos, as Solicitações de Transporte, os PIADs, as Folhas-Ponto, estão organizados eletronicamente nos Sistemas de Informação próprios como o SGU (Figuras 4 e 5) e o Lyceum. Por exemplo, estes objetos informacionais são recuperados apenas por intermédio da digitação de sua descrição, número ou palavra-chave, automaticamente, nos próprios sistemas.

Figura 4 – Módulo de Trâmite de Documentos do Sistema de Gestão Universitária



Fonte: UNICENTRO (2011). Estação de Trabalho.

Figura 5 – Módulo de Diárias do Sistema de Gestão Universitária – busca por palavra-chave



Fonte: UNICENTRO (2011). Estação de Trabalho.

Quanto à forma de organização e recuperação dos objetos informacionais físicos nas Unidades pesquisadas, de um modo geral, segue-se também uma classificação padrão.

Assim, durante a observação sistemática pôde-se verificar que os objetos informacionais físicos também são organizados seguindo padrões comuns resultantes da prática rotineira de conhecimentos da área administrativa. Os diversos Regulamentos (bastante acessados e disseminados), Relatórios, Contratos, Pareceres e Decisões, Processos, entre os muitos outros tipos de objetos informacionais, relativos às atividades cotidianas, são condicionados em arquivos de aço, bem como em pastas e caixas do tipo Polionda®, pastas plásticas ou de papelão, pastas específicas para arquivos de Aço, pastas do tipo catálogo e outras similares, muitas vezes coloridas com o intuito de diferenciá-los. Estes objetos são arquivados utilizando-se classificação por assunto, atividade ou tipo de documento e ordenados alfabeticamente ou cronologicamente dependendo da situação. A finalidade principal nesses casos é facilitar o acesso e a recuperação das informações demandadas diariamente para execução das atividades.

Por exemplo, os diversos Regulamentos (Normas Acadêmicas, Extensão, Pesquisa, Monitorias, entre outros) utilizados por uma das Secretárias em um dos Setores de Conhecimento permanecem acondicionados, separadamente, em “Pastas catálogo²⁸”, identificadas por um visor com etiqueta na sua capa. Nesta etiqueta estão descritos o título do regulamento e o ano de vigência. Dessa forma, conforme a demanda pela recuperação das informações, o desenvolvimento daquela atividade determinada é posto em prática por meio do seu acesso facilitado.

Em resumo, o que se observou com relação à organização dos arquivos de objetos informacionais executada pelos Secretários nos diversos Setores de Conhecimento foi à utilização de técnicas tradicionais baseadas no empirismo e de padrões conhecidos e aceitos em qualquer ambiente administrativo.

Nesse contexto é importante pontuar que não seriam coerentes padrões muitos diferenciados ou inovações de métodos, considerando a

²⁸ Pastas Catálogo são pastas que comportam um número determinado de envelopes plásticos transparentes e são utilizadas para arquivamento e acondicionamento de folhas, geralmente tamanho A4.

similaridade das atividades, bem como a necessidade de sempre favorecer a recuperação eficaz das informações demandadas.

Para a representação e projeção de um fluxo de tratamento e recuperação da informação de qualquer atividade a ser escolhida, foi necessário antes conhecer o universo de informações que perpassam a realidade e o cotidiano de trabalho das nove Secretarias dos Setores de Conhecimento da UNICENTRO.

Por meio dos Questionários pôde-se verificar que, de forma geral, as atividades são praticamente iguais nos Setores de Conhecimento, considerando a própria natureza similar de trabalho em todos. Assim, foram verificadas pouquíssimas atividades que não se repetiram entre um e outro Setor.

Muitas atividades foram consideradas de fácil execução, embora sempre constituídas de uma infinidade de informações produzidas, utilizadas e recuperadas. No entanto, verificaram-se nos Setores atividades que demandavam o comprometimento de diversas categorias dentro do ambiente universitário (Discentes, Docentes, Agentes Universitários, Estagiários e alta administração), bem como o envolvimento de uma demanda mais diversificada por informações, tornando mais complexos os procedimentos que as envolviam.

Nesse contexto e considerando que a rotina de todas as Secretarias pesquisadas possuem atividades muito similares, e que, genericamente a atuação de cada Secretário no âmbito da organização da informação é praticamente a mesma - resguardadas as questões diferenciadas por grande área de estudo de cada Setor – estabeleceu-se que a atividade escolhida para a representação e proposição do fluxo de tratamento e recuperação da informação seria aquela que mais envolvesse, em volume e tempo de aplicação, objetos informacionais utilizados, recuperados e produzidos.

Observados todos esses aspectos e para atender ao objetivo específico de letra “d”, optou-se por uma atividade que, segundo os dados levantados nos questionários aplicados, foi indicada pelos nove Secretários pesquisados como recorrente e coincidente. Além de ser reconhecida como uma das mais complexas, essa atividade envolve mais de seis órgãos administrativos internos (os próprios Secretários, seus superiores hierárquicos, discentes, docentes, uma Pró-Reitoria, a Direção do *Campus* e os Colegiados Superiores da instituição), o manuseio de objetos informacionais físicos e eletrônicos, a utilização

de Sistemas de Informação e um extenso volume de informações utilizadas, produzidas e recuperadas.

5.2.1 Programa de Monitoria Remunerada da UNICENTRO

Dessa maneira, conforme pode ser visualizado no Quadro 10, a atividade escolhida trata especificamente dos procedimentos que envolvem a execução dos “Programas de Monitoria da Universidade Estadual do Centro-Oeste”²⁹. Esse programa, segundo UNICENTRO (2007) tem como objetivos, entre outros, “[...] oportunizar ao aluno-monitor uma maior amplitude de conhecimentos com relação ao processo de ensino-aprendizagem”, além de auxiliá-lo “[...] na formação de docentes para o ensino superior”. O processo de seleção consta de prova escrita, com conteúdos referentes à disciplina, análise do histórico escolar e entrevista. Ao ser aprovado o aluno-monitor deve cumprir uma carga horária semanal de doze horas desenvolvendo nesse período o Plano Anual de Atividades juntamente com o Professor-Orientador.

Quadro 10 – Atividade recorrente e coincidente nas Secretarias dos Setores

ATIVIDADE	OBJETOS INFORMACIONAIS ENVOLVIDOS	SETOR
Elaboração, emissão e manutenção de Processos dos Programas de Monitoria e Tutoria Discente e Estágio Pedagógico Voluntário ³⁰	Regulamentos, Processos, Planilhas, Contratos, Pedidos de Pagamento, Planos de atividades, Resoluções, Calendário Universitário, Memorandos, Pareceres, Empenhos, E-mails, Relatórios, Fichas de frequência, Editais	SEAA/G SEET SES/G SEAA/I SEHLA/I SESA/I SES/I SEHLA/G SESA/G

Fonte: A autora (2011). Dados dos Questionários.

De uma forma geral a execução dos Programas de Monitoria envolvem os procedimentos de documentação, comunicação, redação, seleção e emissão de variados objetos informacionais.

²⁹ O Programa de Monitoria da Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO, caracteriza-se por oportunizar aos monitores o desenvolvimento de ações didático-pedagógicas, no âmbito das disciplinas regularmente ofertadas, em cursos de graduação [...] O Programa de Monitoria pode ser desenvolvido na forma de Monitoria Remunerada ou de Monitoria Voluntária (UNICENTRO, 2007).

³⁰ Para facilitação do entendimento, neste estudo a atividade de “Elaboração, emissão e manutenção de Processos dos Programas de Monitoria e Tutoria Discente e Estágio Pedagógico Voluntário” será tratada apenas como “Programa de Monitoria”.

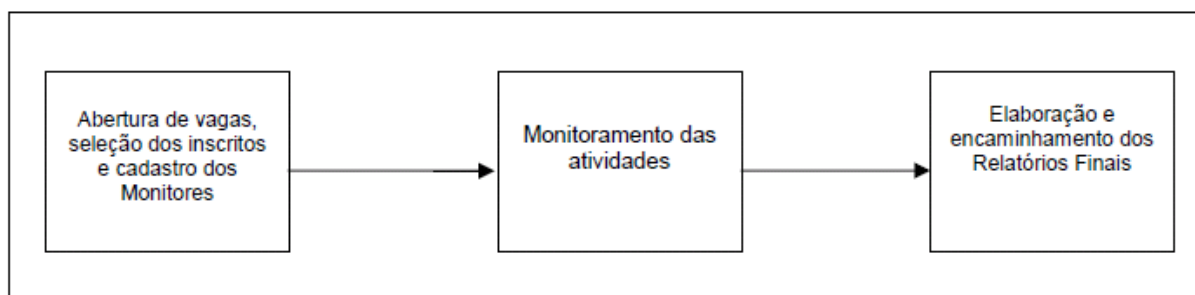
Saliente-se que todo o processo que envolve os Programas de Monitoria demanda, em primeiro lugar, a recuperação e utilização do objeto informacional “Regulamento do Programa de Monitoria da UNICENTRO”^{31 32}.

Conforme apresentado na “Descrição de Cargos da UNICENTRO” o Secretário de Setor, tem como responsabilidade, em relação aos Programas de Monitoria:

Redigir e organizar a documentação relativa aos programas de monitoria discente, [...] contemplando desde a pesquisa e abertura de vagas, o recebimento de inscrições, a elaboração de editais de convocação e de resultado, a preparação de cadastro de tutores e monitores, as orientações aos interessados sobre os regulamentos específicos, o monitoramento da frequência e a informação para o pagamento de bolsas, até a elaboração de relatórios e o encaminhamento à Pró-Reitoria de Ensino - PROEN. (UNICENTRO, 2009b).

As atividades que fazem parte do Programa de Monitoria são apresentadas, **resumidamente**, da seguinte forma na representação gráfica descrita na Figura 6 a seguir:

Figura 6 – Representação gráfica resumida das atividades envolvidas na Monitoria



Fonte: A autora (2011).

Logicamente que, por estar apresentado de forma sintética, deve ser considerado que cada uma das etapas dessas representações demandam inúmeras ações envolvidas no ciclo informacional utilizado, recuperado e produzido.

³¹ O Regulamento do Programa de Monitoria da UNICENTRO é o documento normativo que rege o funcionamento desse Programa.

³² Embora sejam ofertadas as modalidades voluntária e remunerada, neste estudo será tratada apenas a modalidade remunerada de Monitoria.

Assim, nessa primeira etapa do Programa e seguindo os prazos estabelecidos pelo Calendário Universitário, são concentradas ações de organização.

Após tomar conhecimento do número de vagas o Setor de Conhecimento divulga esse número para os Departamentos Pedagógicos, DPs., que por sua vez informam aos Setores de Conhecimento as disciplinas (série, código, turno) e os professores arrolados para orientação. Na sequência o Setor organiza e lança o edital de abertura de vagas e instrui os DPs. quanto aos procedimentos para realização dos processos de seleção. Os alunos interessados se inscrevem, por meio de requerimento protocolizado dirigido ao Chefe do DP que abriga a disciplina ofertada, anexando a documentação exigida. Depois de realizadas as provas e entrevistas o DP. informa ao Setor de Conhecimento a relação de aprovados. De posse dos aprovados o Setor publica o edital de resultados e providencia o cadastro e emissão dos contratos de cada monitor aprovado em três vias. Essa documentação segue para os DPs. para que estes colham as assinaturas dos envolvidos na Monitoria (chefe do DP., professor-orientador e aluno-monitor) devolvendo-as para o Setor juntamente com os Planos Anuais de Atividades apreciados. Recebida toda a documentação o Setor de Conhecimento faz a conferência de tudo. Das três vias do contrato uma é entregue para o monitor, outra fica arquivada no Setor e a terceira é anexada ao Processo físico. Todos os Processos Físicos são encaminhados à Pró-Reitoria de Ensino, PROEN, para arquivo provisório. Ao final desta primeira etapa o Setor de Conhecimento informa ao *Campus* que o abriga a relação de monitores para conhecimento.

Dessa forma, no Quadro 11 a seguir são apresentadas as atividades e os objetos informacionais nelas envolvidos.

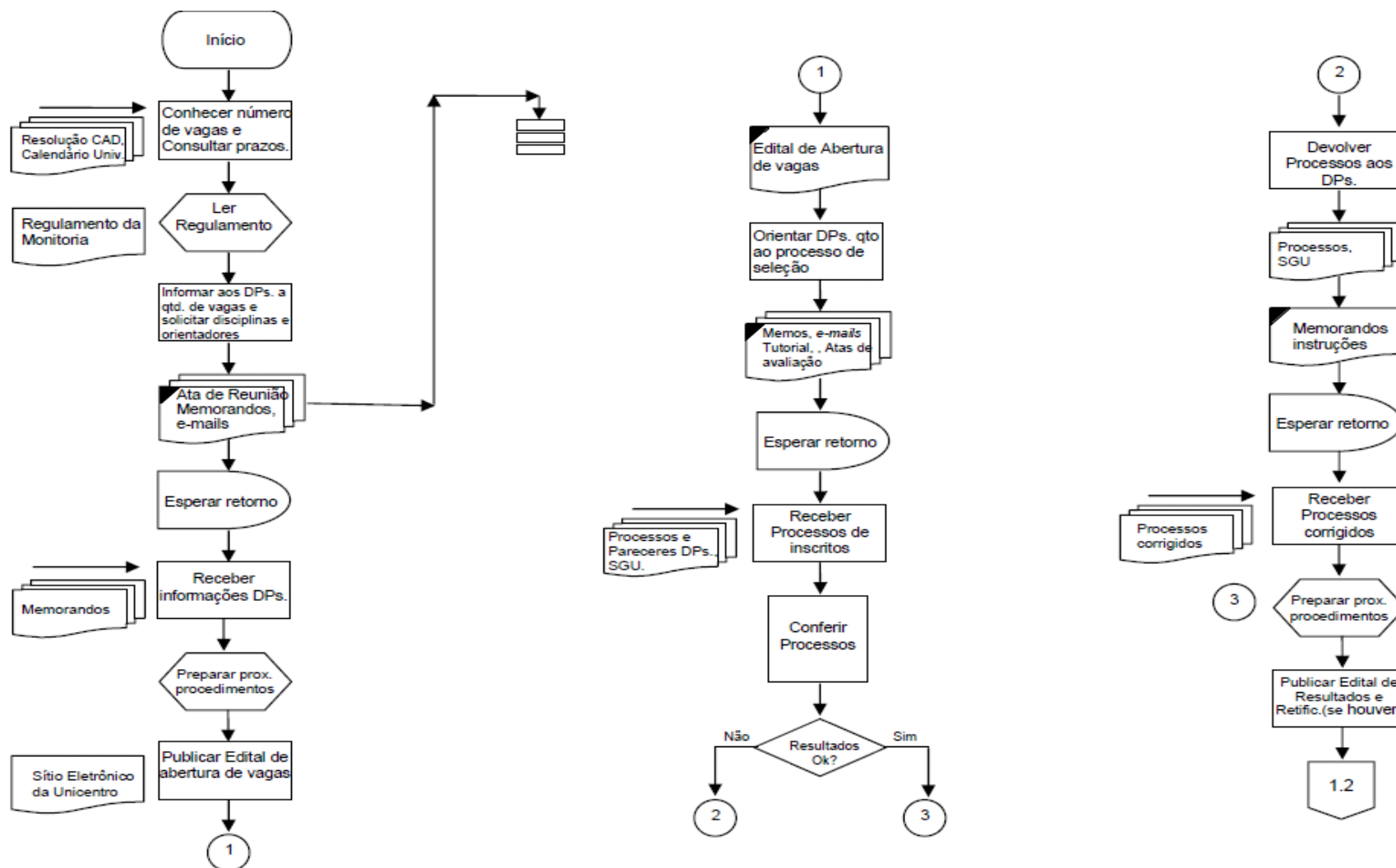
Quadro 11 – Descrição dos procedimentos que envolvem os Programas de Monitoria Remunerada com relação à abertura de vagas, seleção dos inscritos e cadastro dos Monitores

ABERTURA DE VAGAS, SELEÇÃO DOS INSCRITOS E CADASTRO DOS MONITORES		
Etapas	Procedimentos	Objetos Informacionais envolvidos
Vagas	Conforme Resolução, emanada do Conselho de Administração, CAD: informar aos Departamentos Pedagógicos componentes do Setor de Conhecimento, o número de vagas disponíveis de Monitoria (Remunerada) destinada a cada um e definição das datas limite para cada Departamento Pedagógico se pronunciar; solicitar aos Departamentos Pedagógicos a indicação das disciplinas e Professores Orientadores.	Calendário Universitário, Resolução do CAD, Ata de reunião, Regulamento dos Programas de Monitoria da UNICENTRO, Memorandos, <i>e-mails</i>
Seleção	Após informação dos Departamentos Pedagógicos: providenciar a emissão e lançamento do Edital de vagas disponíveis; orientar aos Departamentos Pedagógicos e Professores Orientadores quanto às normas, os prazos e os processos de seleção para cada disciplina.	Sítio Eletrônico da UNICENTRO, Edital de Abertura de Vagas, Memorandos, <i>E-mails</i> , Tutorial de Procedimentos para organização dos processos de inscrição e seleção dos Programas de Monitoria, Atas de avaliação
Cadastro	Ao término dos processos de seleção pelos Departamentos Pedagógicos: receber os processos de inscrição com a relação das inscrições deferidas e indeferidas bem como dos aprovados com toda documentação requerida; lançar Edital de Resultado; realizar os cadastros dos monitores aprovados e seus respectivos professores orientadores; orientar os interessados quanto ao contido no Regulamento da Monitoria; emitir os Contratos de Monitoria Remunerada e encaminhar aos Departamentos Pedagógicos para coleta das assinaturas; encaminhar para apreciação dos Departamentos Pedagógicos os Planos Anuais de Atividades; informar ao <i>Campus</i> a relação dos monitores aprovados para pagamento das bolsas.	Processos de inscrição, Parecer dos Departamentos Pedagógicos, Edital de Resultado, Memorandos, <i>E-mails</i> , Editais de Retificação e Reabertura (se necessário), Cadastro dos Monitores e Professores Orientadores, Instruções, Planilhas Eletrônicas, Planos Anuais de Atividades, Contratos de Monitoria Remunerada, Módulo de Trâmite de Documentos do SGU

Fonte: A autora (2011).

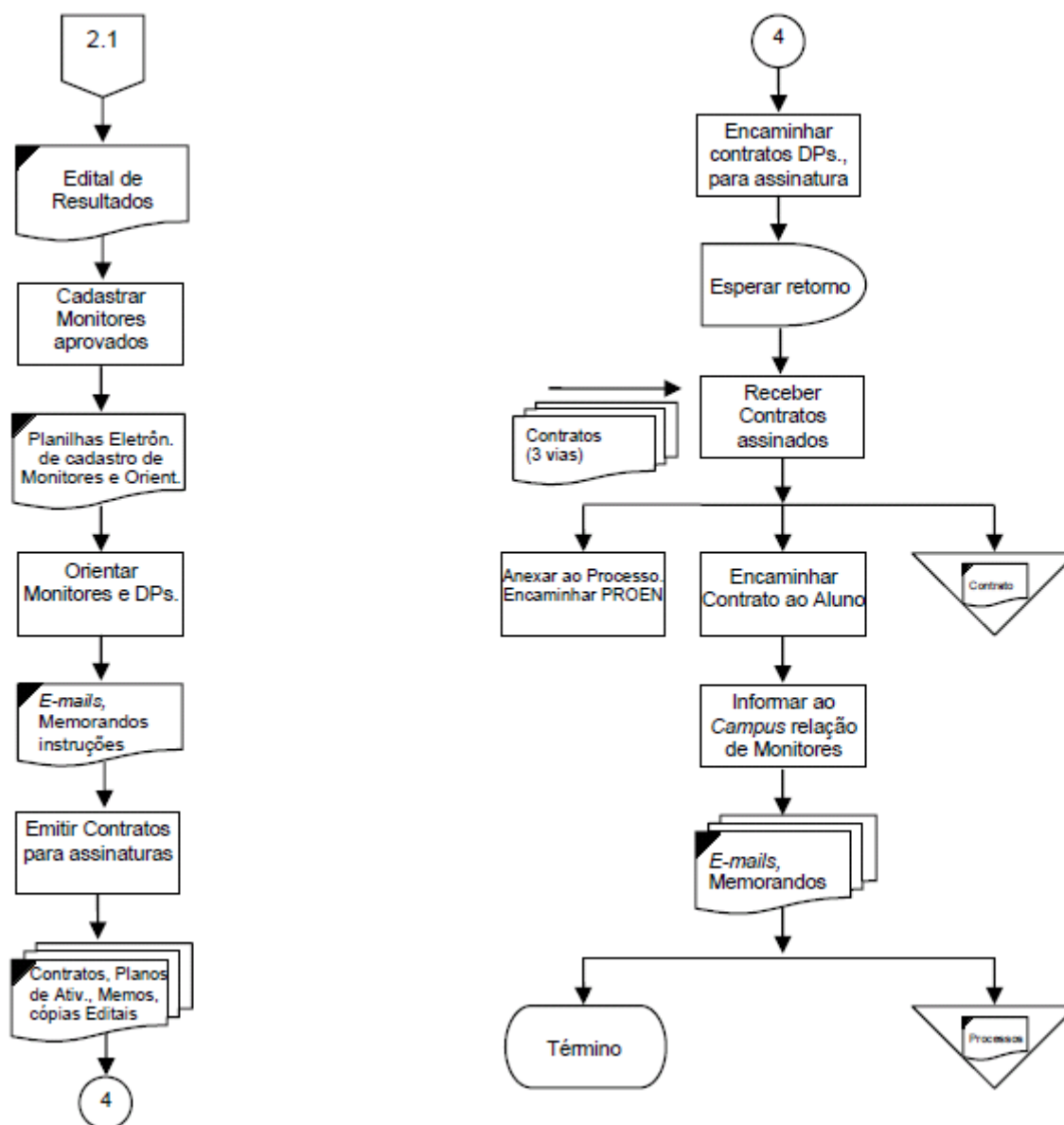
O fluxograma apresentado nas Figuras 7 e 8 representa graficamente esta primeira etapa.

Figura 7 – Apresentação atual do fluxograma dos procedimentos de abertura, seleção dos inscritos e cadastro dos Monitores



Fonte: A autora (2011).

Figura 8 – Apresentação atual do fluxograma dos procedimentos de abertura, seleção dos inscritos e cadastro dos Monitores (continuação)



Fonte: A autora (2011).

Findadas as ações iniciais são estabelecidos os procedimentos para acompanhamento das atividades. Essa etapa é relativamente mais simples em relação à primeira pois depende apenas de um acompanhamento das atividades junto aos DPs.

Após o início regular das atividades de monitoria os Setores de Conhecimento encaminham aos DPs. instruções acerca do cumprimento dos prazos para encaminhamento das fichas de frequência preenchidas aos Setores

para que estes, de posse desses controles os encaminhem ao *Campus* respectivo solicitando o pagamento das bolsas aos monitores. Esses procedimentos e seus objetos informacionais estão dispostos no Quadro 12.

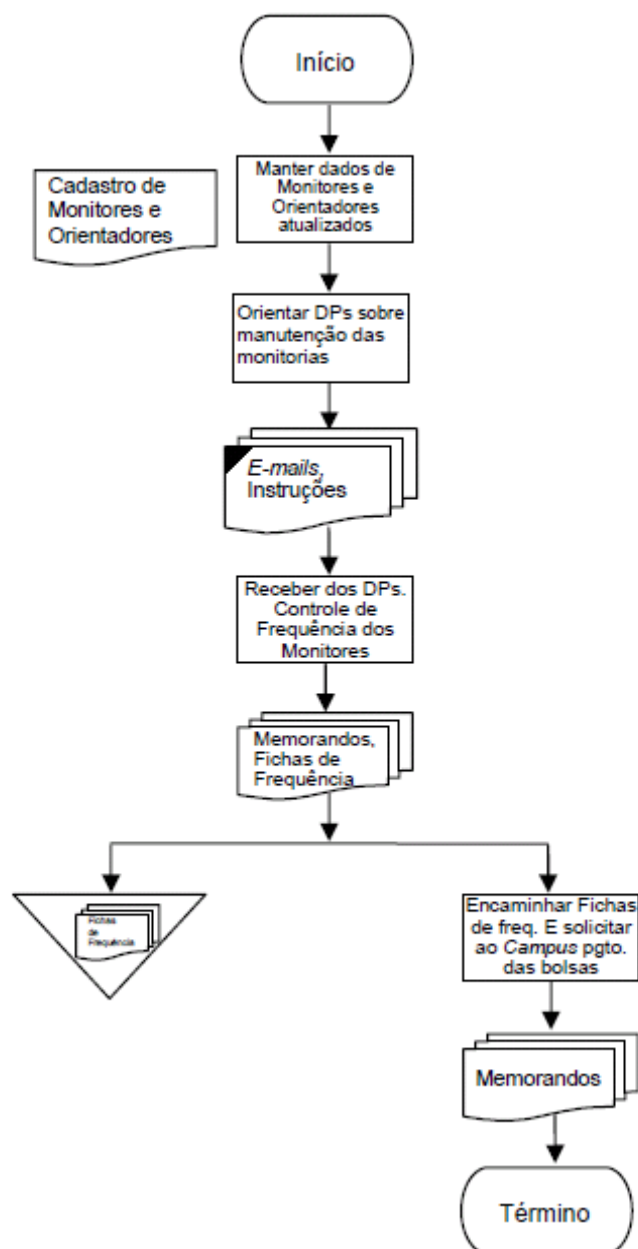
Quadro 12 – Descrição dos procedimentos que envolvem o monitoramento das atividades

Monitoramento das atividades		
Etapa	Procedimentos	Objetos Informacionais envolvidos
Monitoramento	Conforme o andamento das atividades de Monitoria: orientar os Departamentos Pedagógicos quanto aos prazos de entrega das fichas de frequência e relatório de atividades dos Monitores; manter atualizado o cadastro dos Monitores e Professores Orientadores com dados pessoais e de contato; receber e conferir as fichas de frequência dos Monitores mensalmente; solicitar à Direção do <i>Campus</i> o pagamento das bolsas conforme apreciação das fichas de frequência.	Fichas de frequência, Memorandos, Cadastro dos Monitores e Professores Orientadores

Fonte: A autora (2011).

Os procedimentos de monitoramento das atividades estão representados graficamente no Fluxograma apresentado na Figura 9.

Figura 9 – Apresentação atual do fluxograma dos procedimentos de monitoramento das atividades de Monitoria



Fonte: A autora (2011).

Com o término de um ciclo completo do Programa – quatro meses para os cursos semestrais e nove meses para os cursos seriados – são tomadas as atitudes necessárias para o encerramento das atividades.

Esses procedimentos iniciam-se com as orientações aos DPs. com relação à entrega dos relatórios finais. Os DPs por sua vez emitem os relatórios, fazem sua apreciação nas Comissões Internas de Ensino, Pesquisa e Extensão,

CIEPEs e, após apreciados estes relatórios são encaminhado aos Setores de Conhecimento. De posse desse material cada Setor produz um relatório final em duas vias das quais uma é encaminhada à Pró-Reitoria de Ensino para emissão dos certificados e a outra é arquivada no próprio Setor de Conhecimento.

Todos esses procedimentos estão descritos no Quadro 13 a seguir:

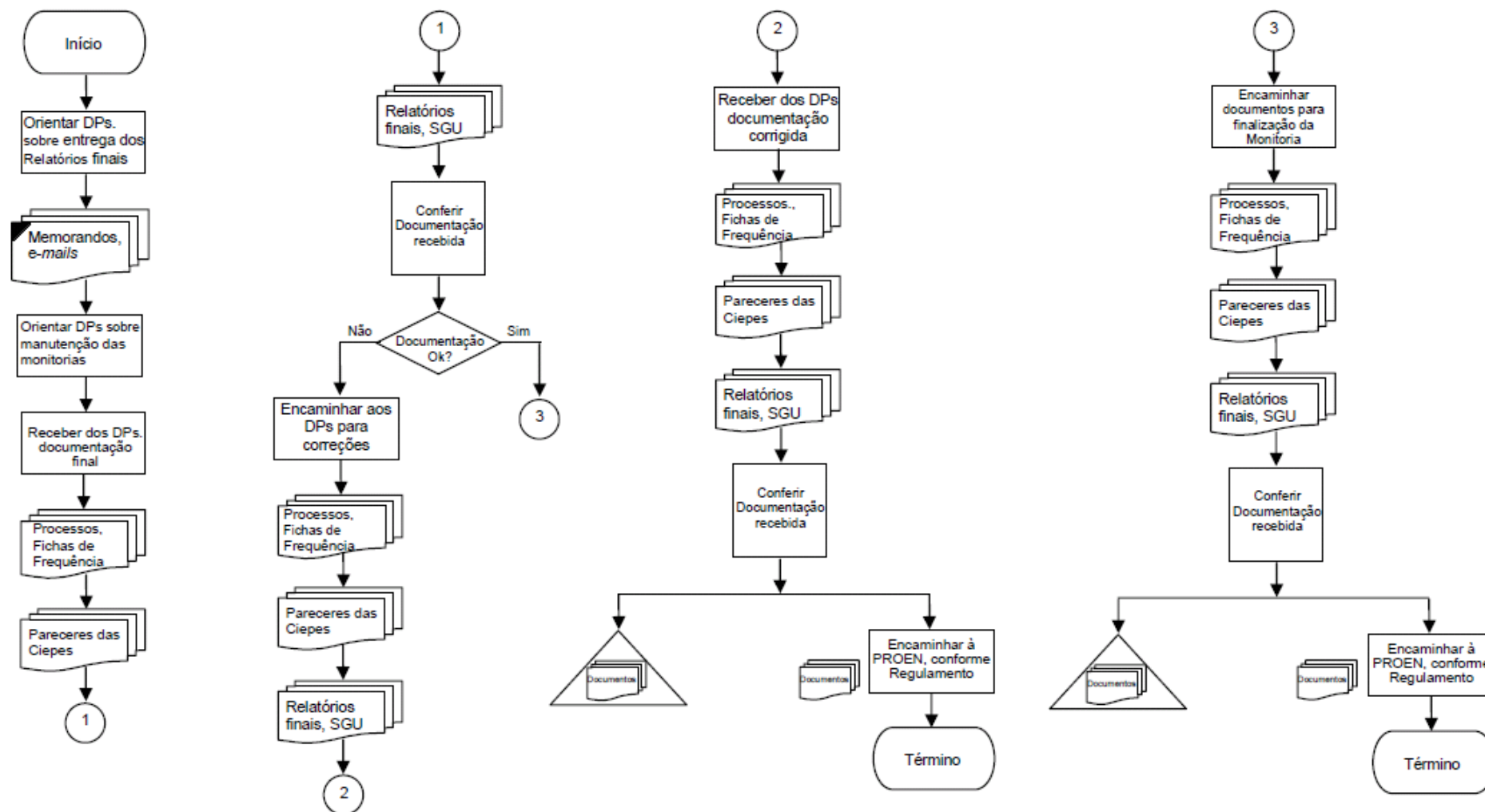
Quadro 13 – Descrição dos procedimentos que envolvem a elaboração e o encaminhamento dos relatórios finais

ELABORAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DOS RELATÓRIOS FINAIS		
Etapa	Procedimentos	Objetos Informacionais envolvidos
Relatórios Finais	<p>Encerradas as atividades semestrais/anuais: orientar os Departamentos Pedagógicos quanto aos prazos de entrega das fichas de frequência e do Relatório semestral/anual de atividades dos Monitores; receber os processos devidamente aprovados pelas Comissões de Ensino, Pesquisa e Extensão dos Departamentos Pedagógicos e os Relatórios de atividades; encaminhar à Pró-Reitoria de Ensino os processos de Monitoria conforme previsto em Regulamento; organizar o arquivamento da documentação referente aos Programas de Monitoria.</p>	<p>Memorandos, <i>E-mails</i>, Fichas de frequência, relatório semestral/anual de atividades dos Monitores, Pareceres das CIEPES, Processos de Monitoria, Arquivos físicos e eletrônicos, Módulo de Trâmite de Documentos do SGU</p>

Fonte: A autora (2011).

A Figura 10 traz o fluxograma desta terceira e última etapa que se caracteriza pela elaboração e encaminhamento dos Relatórios Finais do Programa.

Figura 10 – Apresentação atual do fluxograma dos procedimentos de elaboração e encaminhamento dos Relatórios Finais



Fonte: A autora (2011).

A observação da execução de todos esses procedimentos permite afirmar que os processos que envolvem o tratamento das informações no ciclo completo de desenvolvimento dos Programas de Monitoria da UNICENTRO demandam dos Secretários inúmeras ações. Essas ações abrangem a criação, a utilização e a recuperação de dados e informações que são de interesse de todos os públicos da instituição (Administração Superior da Universidade, Administração Intermediária, Agentes Universitários, Docentes, Discentes e Estagiários).

Nesse âmbito estão inseridos os diversos tipos de objetos informacionais já apresentados nos Quadros 8, 9 e 10, os quais se apresentam em suportes como: a) **documentos físicos**: Calendário Universitário, Ata de reunião, Regulamento dos Programas de Monitoria da UNICENTRO, Atos Oficiais, Memorandos, Processos físicos internos, Atas de avaliação e de reunião, Pareceres, *E-mails*, Planos Anuais de Atividades, Contratos de Monitoria Remunerada, Fichas de frequência, Relatórios; b) **documentos eletrônicos e Sistemas de Informação**: Sistema de Gestão Universitária, SGU, Sítio Eletrônico da UNICENTRO; bem como c) **informações visuais**: Murais de avisos dos Setores de Conhecimento; entre outros.

Inclui-se nesse cenário, todo um contexto de gerência das informações e, portanto, todo um fluxo informacional. Esse gerenciamento do processo completo dos Programas de Monitoria inicia-se nas discussões realizadas pelos Colegiados Superiores da UNICENTRO - os quais fixam os números de bolsas de Monitoria a serem disponibilizadas a cada Setor de Conhecimento - encerrando-se, ao findar dos períodos respectivos (conforme o curso de graduação), nos mesmos Colegiados, com a apresentação dos relatórios finais. Há de se ressaltar entretanto que, em diversos momentos dentro deste processo e embora o ciclo todo ocupe um semestre/ano letivo, os Setores de Conhecimento necessitam realizar atividades específicas dentro de períodos de dois a três dias, caracterizando espécies de subciclos da informação.

Assim, a partir da análise dos questionários, dos Quadros 11, 12 e 13, mas principalmente dos fluxogramas (Figuras 7 a 10), foram observadas conjunturas nos processos de Monitoria que originaram algumas ponderações importantes.

Todo o desenvolvimento do processo é extremamente burocrático, trabalhoso, sistemático e complexo. Esta deveria ser uma vantagem, considerando

a seriedade exigida e verificada para os procedimentos. No entanto, observou-se que existem detalhes e minúcias desnecessárias na aplicação das ações as quais algumas vezes culminam em (re)trabalho e sobrecarga de informações em alguns momentos e, em outros, em insuficiências informacionais, gerando ciclos incompletos ou demasiadamente extensos na criação, recuperação e/ou utilização da informação.

Outra questão examinada foi o envolvimento de agentes da informação em demasia em alguns momentos ou a ausência do envolvimento necessário de maior número de pessoas em outros.

Os dados coletados nos questionários, bem como a análise dos editais publicados por um dos Setores no sítio eletrônico da Universidade permitiu observar a quantidade de retificações que são realizadas em cada nova abertura de vagas. Este detalhe faz crer que existem falhas de informações nos objetos informacionais instrucionais originados dos DPs., por exemplo, pois estes parecem não conter informações suficientes para preenchimento de todas as indagações dos Setores de Conhecimento.

Notou-se também a produção e circulação de um grande volume de papéis entre os órgãos envolvidos. Esse fato pode ser comprovado ao se constatar que no momento de se arquivarem as documentações, muitas são reproduzidas em cada um dos processos físicos dos monitores. Considerando por exemplo que foram autorizadas noventa bolsas para o Programa de Monitoria Remunerada da UNICENTRO no ano de 2011³³, imagine-se a quantidade de papel gerado para manutenção dos processos físicos de cada aluno.

O não cumprimento dos prazos, principalmente por parte dos DPs., foi outra deficiência coletada dos dados dos questionários. O período completo entre informar aos DPs. o número de vagas ofertadas e encaminhar os processos físicos contendo os aprovados à PROEN foi de aproximadamente quarenta dias. Atente-se para o fato de que nesse período se realizam todas as atividades necessárias para a preparação e atendimento de todos os requisitos como: a) reuniões do CONSET, b) reuniões departamentais, c) instruções aos DPs., d) recebimento da relação de disciplinas e professores, e) lançamento do edital de abertura de vagas (e suas retificações), f) realização das seleções, g) recebimento

³³ Conforme informado na Resolução nº 14-CAD/UNICENTRO, de 6 de janeiro de 2011.

dos processos físicos dos aprovados, h) conferência dos processos (e devoluções caso necessário), i) lançamento do edital de resultados (e suas retificações), j) cadastro de monitores, k) assinaturas nos contratos, l) informação dos monitores ao *Campus* e m) encaminhamento à PROEN.

Mais uma observação refere-se ao excessivo número de procedimentos “manuais” em todo o processo do Programa de Monitoria. Exemplos como a geração de diversos objetos informacionais como memorandos, tutoriais, instruções, regulamentos, pareceres, editais, resoluções e documentos em geral, conferências, sempre multiplicados pelo número de DPs. em cada Setor favorecem a não racionalização dos procedimentos, tornando todo o processo mais dispendioso e menos eficaz.

Como último, mas pontual, aspecto examinado em todo o contexto relatado, é essencial salientar a atual descentralização das informações necessárias para execução do Programa de Monitoria. São seis categorias interessadas e diversos locais para recuperação das informações, prejudicando a eficiência do processo como um todo. Há informações buscadas na PROEN, outras nas resoluções dos órgãos superiores, algumas nos Setores de Conhecimento e nos DPs., tem aquelas que são provenientes dos CONSETS e das CIEPES, várias são encontradas nas páginas do sítio eletrônico da UNICENTRO e assim por diante. Não há uma reunião de todas as informações criadas, utilizadas ou recuperadas em nenhum órgão único. Essa excessiva variação de fontes de informação acaba por demandar um tempo maior dos usuários e dos interessados nos Programas de Monitoria.

5.2.2 Recomendações e Proposta para o Fluxo de Tratamento e Recuperação das Informações

Analisada toda essa conjuntura e considerando a proposta geral deste estudo, manifestam-se algumas sugestões no sentido de recomendar diferentes ações para favorecer o fluxo de tratamento e recuperação da informação utilizada, produzida e recuperada no desenvolvimento dos Programas de Monitoria executado pelos Secretários dos Setores de Conhecimento da UNICENTRO, bem como atender ao quinto objetivo específico (letra “e”).

Primeiramente cabe salientar detalhes pontuais que poderiam ser implantados no sentido de otimizar todo o processo.

Uma dessas particularidades é a ampliação dos prazos. A definição do número de bolsas poderia ser conhecido e divulgado antes do findar do ano letivo ou semestre anterior, para que já no início do próximo, todos os interessados já tivessem esse conhecimento. Assim os prazos subsequentes poderiam também ser proporcionalmente ampliados.

Outro detalhe importante relaciona-se à atenção e à eficiência por parte dos DPs. quanto ao repasse de informações aos Setores de Conhecimento, no intuito de não serem gerados tantos editais retificadores que geram o re(trabalho) e a perda de tempo.

Com relação à geração de grandes volumes de papel, uma atenta análise da real necessidade de se anexarem repetições de um mesmo tema aos diversos objetos informacionais, tanto por parte da PROEN, dos Órgãos Colegiados Superiores, quanto dos próprios Setores de Conhecimento e dos DPs., seria de grande valia na diminuição dos custos e sobretudo com relação à questão ecológica.

O principal ponto a ser observado na opinião da autora deste estudo e que, implantado, eliminaria um conjunto de outros detalhes que causa ineficiência na gestão informacional do Programa de Monitoria é a centralização das informações.

A centralização das informações traria benefícios até então não valorizados, mas que somados permitiriam o alcance de uma forma mais eficaz de geração de resultados informacionais, sem a necessidade de nenhum novo investimento financeiro, considerando principalmente que a instituição é pública e depende de recursos governamentais.

Sugere-se nesse sentido que, aproveitando a estrutura já existente de tecnologia, comunicação e nível de informatização de processos existente na instituição, centralize-se a maioria das informações referentes ao Programa de Monitoria no sítio eletrônico da UNICENTRO, caracterizando-o como única fonte para recuperação, utilização, depósito e organização de nova informação.

Supõe-se a seguinte situação, considerando o Setor de Conhecimento como órgão principal nesse contexto: durante o tradicional CONSET, o Setor comunica aos DPs. que concentrará toda informação pertinente

aos Programas de Monitoria (número de vagas, prazos, regulamentos, instruções, editais, seleção, cadastros, planos de atividades, relatórios, entre outros) em sua área já existente no sítio eletrônico da UNICENTRO, a cada nova etapa a ser cumprida e define conjuntamente com seus DPs. a destinação do número de vagas de cada um.

Os DPs divulgam, dentro de um prazo estabelecido, na mesma página eletrônica e em uma área reservada aos Setores as disciplinas e as séries para que este publique os Editais de abertura de vagas.

Perceba-se que até este momento, exceto pela ata de reunião do CONSET que tem arquivamento físico necessário, não houve a impressão de nenhum tipo de objeto informacional relativo aos Programas de Monitoria.

Os procedimentos de inscrição dos alunos devem ser mantidos, exceto pela anexação da fotocópia do Registro Acadêmico, RA e do histórico escolar atualizado, os quais podem ser consultados pelos Setores ou DPs automaticamente por intermédio do Sistema *Lyceum* ou por consulta direta às Divisões de Apoio Acadêmico dos *Campi*. Nesse caso haveria mais uma vez, diminuição de volume de papel impresso.

Instruídos inicialmente nos CONSETs, os DPs teriam o intervalo do período de inscrições para acessar **eletronicamente** todos os tutoriais, bem como outros documentos pertinentes, disponibilizados pelos Setores na página eletrônica exclusiva, para instruir-se sobre como proceder nos processos de seleção. Inclua-se nesse contexto o acesso ao Regulamento da Monitoria. Nesse caso também não haveria impressão de nenhuma folha de papel.

Realizados os processos de seleção os DPS teriam a incumbência de divulgar os resultados na área reservada da página eletrônica aos Setores de Conhecimento. Este, por sua vez, publicaria os Editais de aprovação aos interessados. E de posse daqueles dados já realizaria o cadastro dos aprovados que, dentro de prazo estabelecido, seria consultado, mais uma vez *on-line* pelos *Campi* para posterior pagamento das bolsas, sem produção de grandes volumes físicos de papel. Exceto pelo arquivamento autenticado de uma via desse edital no Setor de Conhecimento para consulta.

Todos os objetos informacionais relativos à manutenção do Programa poderiam e deveriam ser acessados eletronicamente nesse período seguinte pelos DPs. para cumprimento das etapas posteriores como

acompanhamento, preenchimento e encaminhamento das fichas de frequência aos Setores de Conhecimento. Nesse processo também haveria diminuição do volume de papel, embora para este caso especificamente se necessite realizar a impressão física dessas fichas para comprovação e encaminhamento ao *Campus* para realização do pagamento das bolsas.

Após toda a realização do Programa de Monitoria, seguidos os prazos estabelecidos no CONSET, ao final do período os DPs., organizados internamente, fariam a apreciação dos relatórios de atividades em suas CIEPES e os divulgariam na mesma página eletrônica reservada para acesso dos Setores de Conhecimento. De posse desses relatórios os Setores emitiriam o seu relatório geral que, também dentro dos prazos, poderia ser consultado pela PROEN, conforme consta no Regulamento da Monitoria. Para esses casos nenhuma folha de papel seria impressa.

A PROEN, como órgão de acompanhamento do desenvolvimento global dos Programas de Monitoria, teria acesso a todas as informações pertinentes contidas nas páginas eletrônicas centralizadas ao Programa de cada Setor de Conhecimento.

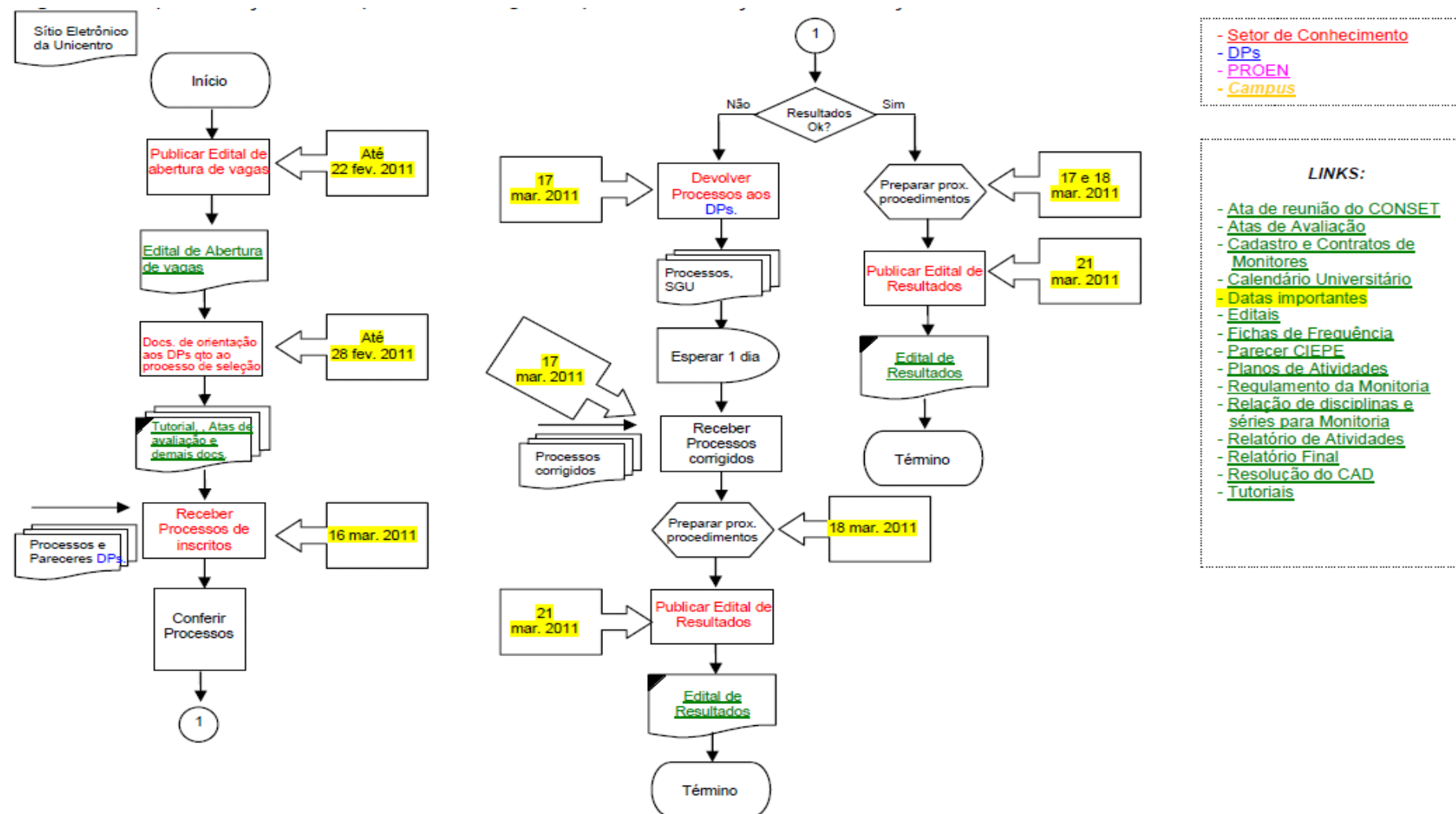
De forma mais pontual as sugestões concentram-se nesses aspectos prospectados. Pensando-se de forma mais generalizada, afirma-se que para um melhor desenvolvimento dos Programas de Monitoria na UNICENTRO, além da divulgação centralizada de todos os objetos informacionais envolvidos, a utilização de ferramentas gráficas como diagramas, cronogramas, fluxogramas e organogramas, trariam também mais benefícios ao manuseio das informações, considerando que essas são ferramentas que se relacionam diretamente com fluxos informacionais facilitando o seu tratamento e a sua recuperação.

Dessa forma toda a informação que necessitasse ser produzida, recuperada e utilizada pelos interessados além de fácil localização estaria graficamente representada facilitando sua visualização e posterior organização. Essa forma de organização também permitiria uma melhor visualização das datas a serem cumpridas, as atribuições de cada envolvido e a observação de todos os tipos de objetos informacionais arrolados nos procedimentos de desenvolvimento dos Programas de Monitoria.

A título de exemplo, sugere-se uma nova representação gráfica por meio de fluxograma. Para facilitar a leitura concentrou-se apenas na etapa que se inicia na publicação de edital de abertura de vagas até a publicação do edital de

resultados pelo Setor de Conhecimento. A Figura 11 demonstra essa representação.

Figura 11 – Apresentação da Proposta de fluxograma para centralização de informações relativas à Monitoria no sítio eletrônico da UNICENTRO



Fonte: A autora (2011).

A representação apresentada na Figura 11 ilustra apenas uma parte das atividades, mas tem como objeto demonstrar como seria o processo como um todo e servir ao cumprimento do objetivo geral deste estudo. Ou seja, em uma representação gráfica completa das atividades que englobam os processos das monitorias, cada órgão envolvido seria representado por cores diferentes e para cada um dos objetos informacionais envolvidos haveria um atalho eletrônico (*link*) para o acesso. Os responsáveis por cada atividade teriam a responsabilidade de alimentar o fluxo completo com os objetos informacionais devidos.

As datas e os prazos a serem cumpridos estariam destacados nos fluxogramas, mas além disso também haveria um arquivo eletrônico para consulta com cada data e o responsável por aquela atividade dentro dos procedimentos da Monitoria (sempre separados em cores diferentes e com as legendas necessárias).

Observando-se todo o contexto apresentado e findadas as análises e exibição dos resultados das duas fases dos questionários aplicados cumpre-se o atendimento dos cinco primeiros objetivos específicos deste estudo.

Da mesma forma, abordados todos os aspectos globais torna-se importante salientar que se procurou, dentro da proposta geral desta pesquisa recomendar uma nova abordagem ao tratamento e à recuperação da informação constante de uma atividade específica e recorrente nas Secretarias dos Setores de Conhecimento da UNICENTRO.

Assim, elucidadas as questões da representação e da proposta do fluxo de tratamento e recuperação da informação por meio das sugestões apresentadas, parte-se para a consecução do último objetivo específico tratado neste estudo.

5.3 A RELAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO COM A GESTÃO E A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Para cumprimento do objetivo da letra “f”, o qual tratava-se de analisar a relação entre as atividades do profissional formado em Secretariado Executivo, a gestão e a organização da informação, foi notadamente utilizada a pesquisa bibliográfica. Conforme já descrito nos procedimentos metodológicos, a pesquisa bibliográfica permitiu levantar mais adequadamente o embasamento necessário para descrever cientificamente as atividades realizadas nas áreas

propostas e permitiu levantar um comparativo e um demonstrativo dessas atividades facilitando a análise.

Nesse aspecto foi necessário buscar bibliografia complementar que explorasse, mais especificamente, as características, atribuições, atividades, peculiaridades e especificidades envolvidas no trato do Secretariado Executivo, bem como do Profissional dessa área no âmbito das atividades de gestão da informação e de organização da informação. Em alguns momentos foi retomada também a bibliografia relativa à Gestão da Informação e do Conhecimento e da organização da informação.

Para a área de Secretariado Executivo foram pesquisados, especificamente, dois autores contemporâneos da área, considerando a necessidade de se explorar a atuação desse profissional no contexto da Sociedade da Informação no século XXI e as consequências da sua atividade no âmbito da “explosão informacional”; evento este também notadamente contemporâneo.

Nesse sentido são expostos os pensamentos e as arguições dos autores Nonato Junior (2009) e Oliveira (2011), estudiosos do Secretariado Executivo, das Ciências da Assessoria³⁴, da Epistemologia e da Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo.

A análise foi realizada pontuando-se aspectos que aproximam, similarizam e caracterizam as áreas do Secretariado Executivo e sua relação com a Ciência e a Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito organizacional, bem como algumas questões interdisciplinares das áreas.

Conforme anteriormente discutido, a Gestão da Informação, GI, fornece as condições necessárias para gerir eficazmente os insumos **informação e conhecimento** (VALENTIM, 2006). A GI atua por meio dos fluxos formais da organização sobre as informações consolidadas em algum tipo de suporte, seja ele impresso, digital ou outro.

No âmbito organizacional a atividade do gestor informacional é indispensável e essencial, pois a ele cabe o adequado e eficaz gerenciamento do fluxo necessário à existência e aos processos cotidianos de tratamento das

³⁴ A Ciência da Assessoria é defendida pelo Bacharel em Secretariado Executivo, Professor e Pesquisador Raimundo Nonato Junior (2009). Em seu livro “Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo” Nonato Junior defende a teorização do conhecimento secretarial, sua estruturação epistemológica e a identidade intelectual do profissional Secretário Executivo. Para este autor existe uma ciência que rege o fazer e o saber das pesquisas secretariais.

milhares de unidades informacionais circulantes dentro da organização. Ao gestor da informação é atribuída à responsabilidade de organizar todo o acervo informacional, colocá-lo à disposição dos usuários e adequá-lo aos fins a que eles se destinam.

A área do Secretariado Executivo tem uma relação muito próxima às questões interdisciplinares, semelhantemente ao que ocorre com a Ciência da Informação e suas áreas de estudo e desenvolvimento.

Nonato Junior (2009, p. 38) lembra que as Ciências da Assessoria (na qual está implícito o Secretariado Executivo) desenvolveram-se da mesma forma que a Ciência da Informação pois elas “foram instauradas no momento em que a sociedade transformou seus hábitos e ampliou suas formas de atuação profissional”. O autor salienta que a Ciência da Informação foi uma das ciências que forneceu contribuições para a demarcação das Ciências da Assessoria assim como os debates interdisciplinares com diversas áreas, como a Informação e teorias de Gestão Geral.

Nesse sentido é que se defende mais uma vez a similaridade e a proximidade das relações e da atividade do Secretário Executivo à atividade do Profissional da Informação. Ressalte-se dentro desse aspecto, por exemplo, que duas das áreas e das práticas dessa profissão são a Gestão da Informação Secretarial e a Arquivística.

Outra relação que pode ser observada é junto a um dos quatro eixos básicos da Assessoria que é a chamada Assessorixe³⁵ O eixo da Assessorixe caracteriza-se pelo estudo do conhecimento em Secretariado e à atuação do Secretário como gestor do conhecimento no ambiente de trabalho, congregando conceitos que envolvem o seu fazer e o seu saber em atividades de cunho gerencial. “Na Assessorixe o conhecimento tem seu foco sobre o fluxo informacional gerenciado nas atividades de assessoria executiva” (NONATO JUNIOR, 2009, p. 159). Assim, segundo esse autor, se as práticas e conhecimento do Secretariado Executivo estiverem aliados a conceitos gerenciais, como por exemplo os da gestão de recursos da informação, produzirão conceitos que dialogam entre si. E, nesse sentido, recupera-se a relação das duas áreas.

³⁵ Assessorixe (Assessoria Executiva ou Assessoria de Gestão).

Em mais um aspecto observado sobre a relação das áreas da Gestão da Informação e do Profissional de Secretariado Executivo (Assessor) nas empresas, verifica-se a sua atividade no âmbito da disseminação de informações. Oliveira (2011) destaca a atuação desse profissional ao realizar atividades de disseminação de informações por meio das assessorias de organização e do controle. No caso da primeira função o profissional coordena a divulgação de informações. Na assessoria de controle ele realiza levantamento de informações estatísticas, preparação de relatórios, gráficos e comentários escritos. Em suas pesquisas o autor justifica o papel de disseminador de informações pelo profissional de Secretariado Executivo dentro do seu papel de Assessor focando sua atuação em atividades de secretaria de alto nível, redação técnica, correspondência, comunicação pessoal e impessoal e representação social da empresa.

Mais um aspecto que pode ser observado, quando analisadas as áreas informacional e de secretariado, é aquela que consiste na facilitação e no desenvolvimento das atividades voltadas ao foco estratégico com vistas ao processo decisório. Segundo Oliveira (2011, p. 90) o profissional de Secretariado Executivo “atua nas atividades gerenciais envolvendo questões referentes à informação, ao conhecimento e às dimensões estratégicas organizacionais”. Este autor defende o gestor secretarial nas práticas que envolvem os processos de cunho estratégico, destacando as atividades que envolvem a facilitação do fluxo de informações a fim de que todos os setores envolvidos na organização (Gestão de Pessoas, Produção, *Marketing*, entre outros) estabeleçam comunicação intrassetores, possibilitando uma rede interna de atuação, a qual objetiva alcançar resultados positivos que serão refletidos no mercado. Nesse aspecto se caracteriza a dimensão estratégica voltada ao processo decisório de uma organização.

No âmbito do Secretariado Executivo e sua relação com as demandas do insumo **informação**, analisado individualmente, se observa a sua distribuição em diversas categorias, conforme divulga Nonato Junior (2009), no Quadro 14:

Quadro 14 – A relação do insumo informação com o profissional de Secretariado Executivo

A INFORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO DENTRO DA:	ENQUANTO:	DESENVOLVE-SE NA(S)/NO(S):
Expansão Conceitual	dimensão simbólica compartilhada	processos humanos que são compostos de informações: a) trato com clientes externos e internos; b) trato com colegas.
	fundamento das comunicações empresariais e das inovações computacionais	Inter-relação entre teoria e prática dos novos documentos empresariais e na revolução das TICs.
Instrução Normativa	relevante nas suas principais fontes documentais	a) Regulamentação profissional; b) Código de Ética; e c) Diretrizes Curriculares.
Demanda Organizacional	verificadas suas particularidades na gestão secretarial	a) transição gerencial; b) gestão estratégica; c) nas habilidades de comunicação; d) nos SIGs em língua estrangeira; e) domínio das TICs; f) facilitação da gestão informacional para o executivo; g) compreensão dos novos paradigmas do conhecimento.

Fonte: Adaptado de Nonato Junior (2009).

Dentro desse cenário informacional ao qual o Secretário Executivo está inserido, a última observação que ora se apresenta é sua relação especificamente com a organização da informação.

A organização da informação surgiu como uma forma de se sistematizar o conhecimento humano, considerando que a explosão informacional passou a demandar formas de organização do conhecimento registrado dentro de uma variedade infindável de documentos existentes em uma determinada área do conhecimento e da diversidade de assuntos e suas abordagens.

Nesse sentido e dentro do objeto de estudo desta pesquisa verifica-se que em suas funções cotidianas o Secretário Executivo realiza diversas ações similares àquelas pertinentes à organização da informação. Logicamente é necessário neste momento destacar que são ações totalmente empíricas, considerando que sua formação não é voltada tecnicamente às áreas da Ciência da Informação, Biblioteconomia ou áreas afins. Nesse aspecto frisa-se que são ações que tem cunhos especificamente semelhantes mas que, assim como na

área informacional de fato, visam sempre facilitar o acesso, à recuperação e a disseminação da informação demandada pelos usuários.

Assim, os Secretários Executivos realizam ações de organização que, de uma maneira empírica, assemelham-se às atividades tradicionais e científicas dos Profissionais da Informação como a representação e análise de uma informação, a descrição temática de um documento, análises documentárias e até mesmo procedimentos que lembram à *Folksonomia*.

O Secretário realiza a representação e análise de uma informação, ao realizar a “representação dos atributos de um objeto informacional” (BRASCHER; MONTEIRO, 2010), assim ao ter uma informação demandada ou colocá-la à disposição dos usuários ele estará analisando mentalmente formas representá-la e registrá-la.

Do mesmo modo o Secretário realizará empiricamente a descrição temática de um documento ao buscar uma forma de “representar o seu conteúdo e a profundidade de sua abordagem” (MONTEIRO, 2008), ou seja, extrair e selecionar conceitos que representem seu conteúdo para posteriormente, armazená-lo em um determinado suporte (ao escolher o local e nominar um documento eletrônico em uma determinada “pasta” de uma estação de trabalho, por exemplo).

Ao redigir uma Ata ou ao necessitar recuperá-la em determinado momento o Secretário Executivo, também empiricamente, estará realizando procedimentos de análise, síntese e representação de um documento, pois ao redigi-la durante uma reunião precisará realizar uma leitura mental e transcrever o conteúdo falado de modo a extrair sua essência e principais aspectos, buscando instrumental capaz de sintetizar os assuntos. Portanto, realizará uma espécie de leitura técnica do todo falado culminando em uma síntese do que é mais relevante na escrita daquele documento. Levando em conta principalmente que este objeto informacional se reveste de provável interesse para determinado grupo de usuários.

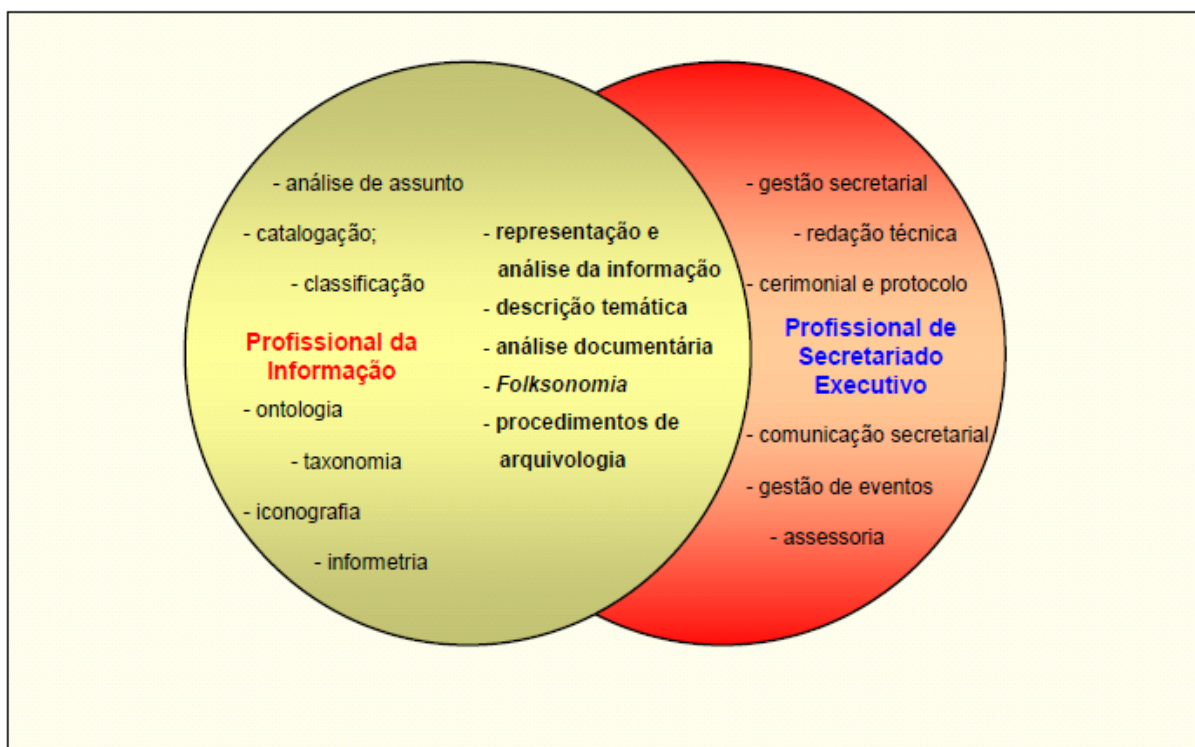
Na era da comunicação Web o Secretário Executivo também realizará suas atividades de forma colaborativa. O que remete suas ações para o trabalho social entre seus pares. Esse aspecto é similar à *Folksonomia*³⁶ na

³⁶ Folksonomia é o resultado da etiquetagem dos recursos da Web num ambiente social (compartilhado e aberto a outros) pelos próprios usuários da informação visando a sua recuperação. Destacam-se, portanto três

Ciência da Informação. Ou seja, o Secretário Executivo cria uma espécie de metodologia própria objetivando nomear ações pertinentes à sua área conjuntamente, em linguagem natural, espontaneamente, não seguindo necessariamente uma hierarquia.

A relação existente entre as áreas do Secretariado Executivo, da Gestão da Informação e da Organização da Informação está ilustrada na Figura 12.

Figura 12 – Diagrama de Venn para ilustração da similaridade com o manuseio dos objetos informacionais – Profissionais da Informação e Profissionais de Secretariado Executivo



Fonte: A autora (2011).

Expostos todos esses aspectos pôde-se observar que existe uma relação bem definida no que concerne às características, similaridades, especificidades e aproximações que envolvem as atividades do Profissional de Secretariado Executivo às atividades da Gestão da Informação e da organização da informação. Essas relações podem ser vistas: a) nas questões interdisciplinares

fatores essenciais: 1) é resultado de uma indexação livre do próprio usuário do recurso; 2) objetiva a recuperação a posteriori da informação e 3) é desenvolvida num ambiente aberto que possibilita o compartilhamento e, até, em alguns casos, a sua construção conjunta. (CATARINO; BATISTA, 2007, p. 4).

das áreas; b) no seu trato com os fluxos informacionais por meio de algum suporte; c) nas atividades de organização do acervo informacional; d) na gestão dos recursos de informação; e) na disseminação e divulgação de informações; f) nas atividades voltadas ao foco gerencial com vistas ao processo decisório, com as demandas do insumo informação; bem como g) nas atividades empíricas (por parte do Secretário Executivo) como na descrição física e de conteúdo, nos procedimentos de análise, síntese e representação dos objetos informacionais e na Folksonomia.

Explanados todos os aspectos que foram prospectados no desenvolvimento deste trabalho; assim como analisadas todas as questões que envolviam a prática e o manuseio de objetos informacionais no contexto da gestão e da organização da informação pelos Secretários dos Setores de Conhecimento; também proposto um novo fluxo de tratamento e recuperação da informação a ser recomendado para gerenciamento das atividades de Monitoria Discente da UNICENTRO; e, conclusivamente, descrita a relação do profissional formado em Secretariado Executivo com a gestão e a organização da Informação; são finalmente apresentadas, na próxima Seção as conclusões e considerações finais acerca deste estudo.

6 CONCLUSÕES

Este estudo buscou de forma geral apresentar uma proposta de fluxo de tratamento e recuperação da informação que pudesse ser recomendada e implementada em uma atividade específica realizada pelos Secretários dos Setores de Conhecimento da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná, UNICENTRO.

Nesse contexto foram estudadas, primeiramente, as conjunturas que permeiam o comportamento dos novos insumos informação e conhecimento, sua gestão e sua organização no contexto da Sociedade da Informação, paradigma este originado com o fenômeno da explosão informacional.

O embasamento teórico foi construído buscando-se a contextualização desses insumos no âmbito da Ciência da Informação, seus aspectos, suas origens, suas definições, suas caracterizações e seus objetivos e funções. Necessariamente também foram incluídas as considerações acerca da organização e da representação da informação, áreas da gestão da informação que caracterizam a linha de pesquisa deste estudo.

Assim, para relacionar as acepções que permeiam a gestão da informação aos agentes que gerenciam esses insumos, foi necessário buscar as fundamentações sobre os Profissionais da Informação e os Secretários Executivos, observando as vinculações de similaridade, as analogias e as convergências que relacionam esses profissionais ao trato da informação e seus suportes.

Para complementar os estudos foram realizados vários levantamentos acerca das atividades dos Secretários dos Setores de Conhecimento, bem como sobre os objetos informacionais que rotineiramente são manuseados por eles nas unidades que prestam serviços.

As atividades dos Secretários foram pesquisadas por meio da aplicação de questionários nos quais foram investigadas questões que tratavam da sua identificação, do seu perfil profissional, das unidades em que trabalham e, principalmente, das atividades e dos objetos informacionais que manuseavam. Esses levantamentos balizaram a escolha de uma atividade para construção do fluxo de tratamento e recuperação da informação, objetivo geral deste estudo.

Os dados levantados dos questionários foram responsáveis pelo cumprimento de cinco dos seis objetivos específicos da pesquisa. Enquanto o

último objetivo foi cumprido mediante pesquisa bibliográfica. Desta pesquisa originaram-se as abordagens que permitiram relacionar o Secretário Executivo à gestão e à organização da informação.

Considerando que o objetivo da organização da informação “é possibilitar o acesso ao conhecimento contido na informação” e que ela é um “processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais” (BRÄSCHER; CAFÉ, 2008, p. 5), era necessário conhecer as técnicas que os Secretários dos Setores de Conhecimento empregavam para alcançar esses objetivos dentro do seu trato com os objetos informacionais nas suas unidades.

Nesse sentido concluiu-se, por meio dos dados dos questionários, que os Secretários utilizam técnicas empíricas de organização da informação, levando-se em conta que eles não possuem a formação científica e tradicional, da mesma maneira que possuem os Profissionais da Informação formados nessa área. Assim, todos os procedimentos relacionados à gestão da informação ocorridos nas Secretarias são baseados no empirismo.

Conforme constatado na pesquisa bibliográfica, mesmo os profissionais formados em Secretariado Executivo – o que não é o caso dos Secretários dos Setores de Conhecimento – aplicam no seu trato com o insumo, no âmbito da gestão, da organização, do tratamento temático, da competência, da sua relação com a documentação, com a tecnologia e com os sistemas de informação, procedimentos que apenas se comparam, se assemelham e se aproximam àqueles praticados pelos Profissionais formados na área.

De todo modo os Secretários Executivos são profissionais que tem em sua formação muitas abordagens voltadas especificamente para o insumo e para a gestão da informação, como se pode comprovar em suas Diretrizes Curriculares, em seu código de ética, na lei que normatiza a profissão e nos mais diversos autores da área como Nonato Junior (2009), Garcia e D’Elia (2005), Bruno (2006), entre outros.

Assim, os objetivos foram se delineando e se cumprindo e, após essas constatações foi possível verificar as limitações e os destaques do estudo.

As limitações basearam-se inicialmente no entendimento e compreensão das peculiaridades e dos atributos da organização da informação no âmbito da Ciência da Informação, ponderando que se trata de um campo de

atividade específico e de domínio dos Profissionais da Informação, mais notadamente dos Bibliotecários. Enquanto a pesquisadora, em seu comportamento leigo com relação ao tema, não possuía, no princípio, a necessária aproximação para abordá-lo.

Outra limitação foi verificada na sequência, quando percebida a inexistência de bibliografia que relacionasse, diretamente, as atividades dos Secretários Executivos à linha específica do tema pesquisado, ou seja, a organização da informação.

No entanto essas limitações logo se transformaram em desafio e alento, quando percebido, por meio das pesquisas bibliográficas e de pareceres de autores como Valentim (2002), Valentim et al. (2003), Dudziak (2003), Marchiori (2002) e Décia (2005), de que existiam mais direções similares e aproximações entre essas áreas do que se puderam supor quase inexistentes anteriormente.

Por fim, a última limitação percebida referia-se à dificuldade de relacionar o tema pesquisado à pragmática das atividades desenvolvidas pelos Secretários dos Setores de Conhecimento e de como desenvolver as questões investigativas dos questionários para complementarem o estudo. Essa limitação também foi atenuada após entendimento e compreensão das especificidades da área investigada e da percepção das mesmas convergências discutidas anteriormente.

Tratadas as limitações é necessário contextualizar os destaques do estudo. De uma forma geral todas as limitações transformaram-se em destaques, uma vez que sua natureza gerava diversos receios que, desbravados, naturalmente sobressaíram-se distintamente.

O fato mais marcante a ser destacado baseia-se na satisfação em descobrir as orientações coincidentes, as analogias, as aproximações e as características de duas áreas que antes pareciam distantes, mas que, com o percorrer da pesquisa e das abordagens detectadas dos autores, foram convergindo em direções semelhantes.

Outro destaque coube à oportunidade de caracterizar separadamente o trato do insumo informação por Secretários e por Secretários Executivos. Dessa forma cabe destacar que, embora não formados cientificamente nessa área, os servidores que atuam nos Setores de Conhecimento, deparam-se rotineiramente com questões que envolvem o comportamento daquele insumo e

atingem seus objetivos dentro do que lhes é exigido na descrição dos seus cargos, atendendo às expectativas de seus gestores. Enquanto que os Secretários Executivos, ou seja, os formados na área, obtém nessa formação uma condição mais apurada com relação ao insumo informação. Nesse sentido percebe-se uma maior rigorosidade no tratamento de sua atuação frente aos desafios da Sociedade da Informação, conforme já debatido neste estudo em diversos momentos.

O destaque que encerra essa relação refere-se à ocorrência de uma atividade que aliou de forma tão adequada todos os requisitos necessários ao cumprimento do objetivo geral deste estudo. Atividade esta recorrente em todas as Secretarias e que comprometia um conjunto ideal de objetos informacionais produzidos, utilizados e recuperados. Esses objetos, por sua vez, envolviam um número bem amplo de usuários, o que possibilitou, por meio de sua representação gráfica, o desenvolvimento de ponderações que foram indicadas para favorecer o fluxo de tratamento e recuperação da informação dessa atividade.

Analisados todos esses aspectos observa-se que a associação do estudo de Secretariado Executivo e da Ciência da Informação, tão ricas em multidisciplinaridade, cientificidade e pragmaticidade, permitem e impulsionam o desenvolvimento de outras investigações e pesquisas.

Especificamente com relação a este estudo, sua característica iniciante procura agora remeter à demanda por outros semelhantes. Como por exemplo a proposição de novos fluxos ou implementação daqueles já existentes para diferentes organizações públicas ou privadas. Maior exploração do trato da informação por ambos os profissionais tratados neste estudo. O aprofundamento da investigação sobre as especificidades da gestão e/ou da organização e representação da informação e do conhecimento e sua relação com os Secretários Executivos ou diferentes profissionais, entre outros estudos.

A divulgação originada de novos estudos deve possibilitar a publicação de futuras pesquisas produzindo o enriquecimento científico e maior volume de bibliografia na área, sobretudo acerca dos ativos informação e conhecimento, novos fatores de produção deste século.

Isto posto e considerando a presença irretocável desses ativos nas atividades dos Secretários Executivos; a analogia das atividades de ambas as áreas; a riqueza da multidisciplinaridade dos dois campos; a possibilidade de aplicação das técnicas e da cientificidade da organização da informação em favor

da área secretarial; a coincidência da busca pela excelência organizacional tanto em uma área quanto em outra e a inexploração, especificamente desse tema, no ambiente acadêmico do Secretariado Executivo, fazem crer que este estudo ofereceu um agradável campo de estudo.

Dessa forma a autora procurou investigar, com a maior riqueza de detalhes possíveis o tema proposto, e, buscou atingir todos os objetivos elencados.

Mas, além disso, a autora propõe que ele seja um incentivo para que outros pesquisadores da área continuem a explorar a organização da informação no âmbito do Secretariado Executivo em futuros estudos - principalmente em nível *Stricto Sensu*, devido à incipiência de fontes disponíveis - sempre em busca de uma nova compreensão social do mundo e do ser humano dentro do contexto da Sociedade do Conhecimento.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, F. L. de. **O controle de vocabulário como dispositivo metodológico para a organização, tratamento e recuperação da informação arquivística.** 2008. 267 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008.

AGUIAR FILHO, A. S. de. **Estilos de Gerência da Informação, Canais e Ruídos de Comunicação:** a distribuição da informação interna na Assessoria de Comunicação na Prefeitura de Belo Horizonte. 2006. 73 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho. Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2006.

ALMEIDA, R. de. **A construção da identidade do ser profissional secretário na Região do Grande ABC.** 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Administração e Economia da Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2009.

ARAÚJO, V. M. R. H de. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 1-39, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/532/484>>. Acesso em: 23 out. 2010.

ASCENSÃO, Luiz Carlos M. de. **Organização, sistemas e métodos:** análise, redesenho e informatização de processos administrativos. São Paulo: Atlas, 2001.

AZEVEDO, L. C. S. Gestão do conhecimento em organizações públicas. **Rio Estudos**, Rio de Janeiro, n. 67, p. 1-4, 2002. Disponível em: <http://www.armazemdedados.rio.rj.gov.br/arquivos/180_gest%C3%A3o%20do%20conhecimento%20em%20organiza%C3%A7%C3%B5es%20p%C3%ABlicas.PDF>. Acesso em: 11 nov. 2010.

BALDAM, R. et al. **Que ferramenta devo usar? Ferramentas tecnológicas aplicáveis a:** gestão de empresas, racionalização de processos, gerenciamento de conhecimento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>>. Acesso em: 11 ago. 2010.

BARBOSA, R. R.; SEPÚLVEDA, M. I. M.; COSTA, M. U. P da. Gestão da informação e do conhecimento na era do compartilhamento e da colaboração. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 13-24, 2009. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2378/3034>>. Acesso em: 10 ago. 2010.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BARITÉ, M. Organización del conocimiento: um nuevo marco teórico-conceptual em Bibliotecologia y Documentacion. In: CARRARA, K. (Org.). **Educação, Universidade e Pesquisa**. Marília: Unesp-Marília-Publicações, 2001. p. 35-60.

BARRETO, A. de A. **O tempo e o espaço da ciência da informação**. 2001. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/tempespa.htm>>. Acesso em: 13 jan. 2010.

_____. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2010.

BENINE, F. **Organização da informação em portais de bibliotecas universitárias**. 2009. 103f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009.

BÍSCOLI, F. R. V. Em busca do espaço do profissional secretário executivo: um ensaio descritivo do contexto das universidades. **Revista Expectativa**. Cascavel, v. 4, n. 4, p. 65-80, 2005. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/412/328>> Acesso em: 2 jan. 2010.

BORGES, M. N. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 1-15, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/551/500>>. Acesso em: 3 ago. 2010.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p. 3-5, 1968. Disponível em: <<http://www.scribd.com/Borko-H-v-19-n-1-p-35-1968/d/533107>>. Acesso em 09 nov. 2010.

BRÄSCHER, M.; CAFÉ, L. Organização da Informação ou organização do conhecimento? In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2008, São Paulo. **Textos Completos**. São Paulo: ANCIB, 2008. p. 1-14. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/departam/cbd/enancib2008/_index.htm>. Acesso em: 13 jan. 2010.

BRÄSCHER, M.; MONTEIRO, F. de S. Organização da Informação em repositórios digitais. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, Dossiê Especial. v. 15, n. 29, p. 1-36, 2010. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/13705>>. Acesso em: 25 jun. 2011.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Parecer nº CES/CNE 492**, de 3 de abril de 2001. Aprova as Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2011.

_____. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº CES/CNE 3**, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2011.

_____. Lei Nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do Art. 3º, o inciso VI do Art. 4º e o parágrafo único do Art. 6º da Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985. **JusBrasil**, 1996. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/ anotada/2899424/lei-9261-96>>. Acesso em: 10 jun. 2011.

_____. Código de ética da profissão de secretariado executivo. **Diário Oficial da União**, Brasília, 7 jun. 1989.

BRUNO, I. M. **O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações**. 2006. Dissertação (Mestrado em Administração) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.

CALAZANS, A. T. S. Conceitos e uso da informação organizacional e informação estratégica. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 1, p. 63-70, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=12#Artigos>>. Acesso em: 31 jul. 2010.

CANDIDO, G.; ARAUJO, N. M. de. As tecnologias de informação como instrumento de viabilização da gestão do conhecimento através da montagem de mapas cognitivos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 38-45, set./dez. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000300005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 13 jan. 2010.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/54/47>>. Acesso em: 16 out. 2010.

CARVALHO, L. dos S.; LUCAS, E. R. de O.; GONÇALVES, L. H. Organização da informação para recuperação em redes de produção e colaboração na WEB. **ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 71-86, jan./jun. 2010. Disponível em: <http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/view/698/pdf_19>. Acesso em: 6 ago. 2010.

CATARINO, M. E.; BAPTISTA, A. A. Folksonomia: um novo conceito para a organização dos recursos digitais na Web. **DataGramZero**: Rio de Janeiro, v. 8, n.3 p. 1-19, jun. 2007. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun07/F_I_aut.htm>. Acesso em 22 maio 2011.

CATARINO, M.E. et al. Tecnologias de informação aplicadas à tomada de decisão visando a competitividade organizacional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional**. Marília: Fundepe Editora, 2006. Cap. 10, p. 177-196.

CERVANTES, B. M. N. **A construção de tesouros com a integração de procedimentos terminográficos**. 2009. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências. Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

CERVANTES, B. M. N. et al. **Glossário trilingue de termos em gestão da informação**: subárea inteligência competitiva organizacional. Marília: Fundepe, 2010.

CHAUÍ, M. A universidade em ruínas. In: TRINDADE, H. (Org.). **Universidade em ruínas**: na república dos professores. Petrópolis: Vozes, 1999. p. 211-223.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2003.

CURY, Antonio. **Organização & métodos**: uma visão holística. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

DAHLBERG, I. Knowledge organization: its scope and possibilities. **Knowledge Organization**, Frankfurt, v. 20, n. 4, p. 211-222, 1993.

DANUELLO, J. C. **Produção científica docente em tratamento temático da informação no Brasil**: uma abordagem métrica como subsídio para a análise do domínio. 2007. 110 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Tradução Lenke Peres. 13. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

_____. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. Tradução Bernadete Siqueira Abraão. São Paulo: Futura, 1998.

DÉCIA, A. C. M. **A Information literacy na formação do neo-secretário executivo**: um estudo de caso da Graduação em Secretariado/UFBA. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/123/104>>. Acesso em: 13 jan. 2010.

ESTEBAN NAVARRO, M. A. El marco disciplinar de los lenguajes documentales: la Organización del Conocimiento y las ciencias sociales. **Scire: representación y organización del conocimiento**, Zaragoza, v. 2, n.1, p. 93-107, em.-jun. 1996. Disponível em:<<http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1051/1033>>. Acesso em: 7 nov. 2010.

EUCLIDES, M. L. **Representação das necessidades de informação na organização da informação**: uma análise de modelos teóricos de busca. 2007. 111f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.

EUCLIDES, M. L.; FUJITA, M. S. L. Representação das necessidades de informação na organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Comunicações**. Salvador: ANCIB, 2007. p. 1-14. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT2--268.pdf>>. Acesso em: 13 jan. 2010.

FRAGALLE, E. P. **A gestão da informação científica e da comunicação na capital da tecnologia**. 2006. 154 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Bauru, 2006.

GARCIA, E.; D'ELIA, M. E. S. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB Thomson, 2005.

GARCIA, E. V. **Muito prazer, sou a secretária do senhor...: um estudo sobre a profissional secretária a partir da análise do discurso**. São Caetano do Sul: Câmara Brasileira dos Livros, 1999.

GARCIA, R. M. **Modelos de comportamento de busca de informação: contribuições para a organização da informação**. 2007. 139 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.

GOULART, E.; ANGELONI, M. T. O compartilhamento do conhecimento em uma instituição de ensino superior. **Revista Brasileira de Docência, Ensino e Pesquisa em Administração**, Cristalina, v. 1, n. 2, p. 59-83, jul. 2009. Disponível em: <<http://www.facec.edu.br/seer/index.php/docenciaepesquisaemadministracao/article/view/56/96>> Acesso em: 11 nov. 2009.

GUEDES, E. G. F. **O conceito *aboutness* na organização e representação do conhecimento**. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

GUIMARÃES, J. A. C. A dimensão teórica do tratamento temático da informação e suas interlocuções com o universo científico da International Society for Knowledge Organization (ISKO). **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 77-99, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://164.41.122.25/portalmesp/ojs-2.1.1/index.php/rici/article/viewFile/515/533>>. Acesso em: 13 jan. 2001.

_____. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. In: CONGRESO INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN, 1997, Havana. **Memorias de Info'97**. Havana: Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT), 1997. p. 1-10. Disponível em: <<http://www.congreso-info.cu/Userfiles/File/Info/Info97/Ponencias/007.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2010.

_____. Perspectivas de ensino e pesquisa em organização do conhecimento em cursos de biblioteconomia do Mercosul: uma reflexão. In: CARRARA, K. (Org.). **Educação, universidade e pesquisa**. Marília: Unesp-Marília-Publicações, 2001. p. 61-72.

_____. Aspectos éticos em organização e representação do conhecimento (ORC): uma reflexão preliminar. In: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M.N.; ORRICO, E.G.D. (Org.). **Políticas de memória e informação: reflexos na organização do conhecimento**. Natal: Ed. UFRN, 2006.

LARA, M. L. G. de. O processo de construção da informação documentária e o processo de conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 127-139, jul./dez. 2002. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/399/216>>. Acesso em: 13 jan. 2010.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da Informação**. Tradução Maria Yêda F. S. de Figueiras. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIRA, W. S. et al. A busca e o uso da informação nas organizações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n.1, p. 166-183, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/169/386>>. Acesso em: 10 ago. 2010.

MACCARI, E. A.; RODRIGUES, L. C. Gestão do conhecimento em instituições de ensino superior. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 8, n. 2, p. 1-16, 2003. Disponível em: <<http://proxy.furb.br/ojs/index.php/rn/article/view/318/304>>. Acesso em: 3 ago. 2010.

MARCHIORI, P. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, 2002. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/159/138>>. Acesso em: 13 jan. 2010.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Tradução Astrid Beatriz de Figueiredo. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MONTEIRO, F. de S. **Organização da informação em repositórios digitais institucionais com ênfase na descrição física e descrição temática**. 2008. 199 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

MONTEIRO, S. D.; GIRALDES, M. J. C. Aspectos lógico-filosóficos da organização do conhecimento na esfera da ciência da informação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 3, p-13-27, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1775/2269>>. Acesso em: 10 ago. 2010.

NATALENSE, M. L. C. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NEVES, E. da C.; LONGO, R. M. J. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 23/24, n.2, p. 161-172, especial, 1999/2000. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12289>>. Acesso em: 29 out. 2010.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. 18. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997. 325p.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

NOVELLINO, M. S. F. Instrumentos e metodologias de representação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 1, n. 2, p. 37-45, 1996. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1603/1358>>. Acesso em: 7 nov. 2010.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, organização e métodos**: uma abordagem gerencial. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, S. A. **Brevíssimo tratado conceitual da assessoria**: para entender o secretariado. Guarapuava: Gráfica Ideal, 2011.

PÁDUA, E. M. M. de. **Metodologia de pesquisa**: abordagem teórico-prática. 10. ed. Campinas: Papirus, 2006.

PANDO, D. A. **Formação e demanda profissional em tratamento temático da informação no Brasil**: uma análise comparativa de conteúdos programáticos universitários e de concursos públicos em biblioteconomia. 2005. 195 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005.

PANDO, D. A.; GUIMARÃES, J. A. C. O profissional da informação e as atividades de organização da informação/conhecimento. **Interatividade**, Andradina, v.1, n. 2, 2006. Disponível em:<http://www.firb.br/interatividade/edicao2/_private2/pando.htm> Acesso em: 29 ago. 2010.

PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p-1-19, 1995. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/531/483>>. Acesso em: 13 jan. 2010.

PINHO, F. A. **Aspectos éticos em representação do conhecimento**: em busca do diálogo entre Antonio García Gutiérrez, Michèle Hudon e Clare Beghtol. 2006. 123 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2006.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información**: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma, 2004. 218p.

RIBEIRO, C. J. S. **Diretrizes para o projeto de portais de informação**: uma proposta interdisciplinar baseada na análise de domínio e arquitetura da informação. 2008. 298 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2008.

RIZZI, I. R. F. **A paz nos instrumentos de organização da informação**: uma análise dos conceitos de paz e guerra, da Cultura de Paz e dos Estudos para Paz na Classificação Decimal de Dewey. 2008. 106 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

ROBREDO, J. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus, 2003. 245 p.

_____. **Documentação de hoje e de amanhã**: uma abordagem revisitada e contemporânea da Ciência da Informação e de suas aplicações biblioteconômicas, documentárias, arquivísticas e museológicas. 4. ed. rev. e ampl. Brasília DF: edição de autor, 2005. 410 p.

_____. Organização dos documentos ou organização da informação: uma questão de escolha. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.5 n.1, fev. 2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev04/F_I_art.htm>. Acesso em: 3 ago. 2010.

SABINO, R. F. **A profissão de secretário executivo no Brasil**: políticas para formação e emprego. São Paulo, 2006. 213 f. Dissertação (Mestrado em Educação, Administração e Comunicação) – Universidade São Marcos, Tatuapé, 2006. Disponível em: <http://www.saomarcostatuape.com.br/portal2/pos/mestrado/docs/dissertacoes/2006/dissertacao_2.pdf>. Acesso em 2 jan. 2010.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, J. C. dos.; SERZEDELLO, N. T. Atuação do profissional da informação no processo de inteligência competitiva organizacional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: Fundepe Editora, 2006. cap. 11, p. 197-222.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/235/22>>. Acesso em: 5 nov. 2010.

_____. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 24, n. 1, p. 1-9, 1995. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000598/01/natureza_interdisciplinar.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2010.

SCHLESINGER, C. C. B. et al. **Gestão do Conhecimento na Administração Pública**. Curitiba: IMAP, 2008. 120p.

SILVA, A. M. da; RIBEIRO, F. **Das <<ciências>> documentais à ciência da informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. 2. ed. Porto: Afrontamento, 2002. 174 p.

SILVA, C. A. da. **Gestão da segurança da informação**: um olhar a partir da Ciência da Informação. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. de A. Ciência da informação: base conceitual para a formação profissional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. Cap. 1, p. 9-23.

TAYLOR, A. G.; JOUDREY, D. N. **The organization of information**. 3. ed. Westport: Libraries Unlimited. 2009.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial**. Prefácio Décio da Silva. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

TERRA, J. C. C.; GORDON, C. **Portais corporativos: a revolução na gestão do conhecimento**. São Paulo: Elsevier, 2002.

TITÃO, F. P.; VIAPIANA, N. A importância da organização da informação no século XXI: Reflexões. **ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 26-36, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/view/545/670>>. Acesso em: 11 ago. 2010.

TRISTÃO, A. M. D. et al. Sistema de classificação facetada: instrumento para organização da informação sobre cerâmica para revestimento. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 14, n. 2, p. 109-136, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/62/1534>>. Acesso em: 11 ago. 2010.

UNGER, R. J. G. **Regimes de informação na Sociedade da Informação: uma contribuição para a gestão da informação**. 2006. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro.

UNICENTRO. **Resolução nº 23/2006-COU/UNICENTRO**, de 25 de julho de 2006. Aprova o Estatuto da Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO. Disponível em: <<http://www.UNICENTRO.br/administracao/documentos/Estatuto1.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2010.

_____. Pró-Reitoria de Planejamento. **Descrição de cargo: Secretário Executivo de Setor**. Guarapuava, 2009b.

_____. **Resolução nº 36/2006-COU/UNICENTRO**, de 27 de dezembro de 2006. Aprova o Regulamento dos Setores da Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO-PR, e dos órgãos a eles afetos. Disponível em: <<http://www.UNICENTRO.br/atos/200702051046070000.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2011.

_____. **Resolução nº 002/2007- CEPE/UNICENTRO**, de 08 de janeiro de 2007. Aprova o Regulamento do Programa de Monitoria da UNICENTRO. Disponível em: <<http://www.UNICENTRO.br/atos/200703281438080803.pdf>>. Acesso em: 1 jun. 2011.

_____. **Resolução nº 26/2009- COU/UNICENTRO**, de 20 de janeiro de 2009a. Altera dispositivos do Projeto Pedagógico do Curso de Graduação em Secretariado Executivo da UNICENTRO, Campus Santa Cruz, aprovado pela Resolução nº 039-COU/UNICENTRO, de 13 de dezembro de 2004. Disponível em: <<http://www.UNICENTRO.br/atos/200903051631309062.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2011.

VALENTIM, M. L. P. Análise de conteúdo. In: _____. (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. Cap. 6, p. 119-160.

_____. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. Cap. 6, p. 117-132.

_____. Processo de inteligência competitiva organizacional. In: _____. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: Fundepe Editora, 2006. Cap. 1, p. 9-24.

_____. Ambientes e fluxos de informação. In: _____. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Cap. 1, p. 13-22.

VALENTIM, M. L. P. et al. Gestão da Informação utilizando o método infomapping. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 184-198, 2008. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/165/406>>. Acesso em: 10 ago. 2010.

_____. O Processo de Inteligência Competitiva em Organizações. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 1-30, jun. 2003. Disponível em <http://www.datagramazero.org.br/jun03/F_I_art.htm>. Acesso em 29 out. 2010.

VALENTIM, M. L. P.; GELINSKI, J. V. V. Gestão do conhecimento corporativo. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: Fundepe Editora, 2006. Cap. 7, p. 115-132.

VICTORINO, M.; BRASCHER, M. Organização da informação e do conhecimento, engenharia de software e arquitetura orientada a serviços: uma abordagem holística para o desenvolvimento de sistemas de informação Computadorizados. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 1-16, jun. 2009. Disponível em <http://www.dgz.org.br/jun09/Art_03.htm>. Acesso em 29 out. 2010.

VICTORINO, M. de C.; MEDEIROS, M. B. B. Modelagem da informação em sistemas de informações computadorizados para o reúso da informação nas organizações. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Comunicações Orais**. João Pessoa, 2009, p. 1-20. Disponível em:<<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/handle/123456789/423>> Acesso em: 13 jan. 2010.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 85-103, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/5335/5880>>. Acesso em 31 out. 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Fase 1 – Questionário

1 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE E DO SECRETÁRIO(A) ENTREVISTADO(A)

<ul style="list-style-type: none"> Nome da Unidade: <hr/>
<ul style="list-style-type: none"> Número total de pessoas na Unidade: - Agentes Universitários: - Professores: - Estagiários: Outros:
<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Executiva - Número total de pessoas: - Agentes Universitários: - Professores: - Estagiários: Outros:
<ul style="list-style-type: none"> Nome completo do Secretário Executivo: <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Formação Profissional - Ensino Médio Completo () - Curso Superior Andamento () - Curso Superior Completo () Curso1: _____ Curso2: _____ - Pós-Graduação em Andamento () - Pós-Graduação Completo () Especialização: _____ Mestrado: _____ Doutorado: _____ Pós-Doutorado: _____ Há quanto tempo ocupa o cargo de Secretário Executivo (em meses) nesta unidade: <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Já ocupou este mesmo cargo em outras unidades/<i>Campus</i>? Sim () Não () - Se "Sim": Nome da Unidade: <hr/> <p>Durante quanto tempo?</p> <ul style="list-style-type: none"> Sentiu necessidade ou foi exigida formação complementar para atuar no cargo?

-
-
- Qual é a forma mais comum de recebimento de informações na sua Secretaria?

() documentos impressos;

() documentos eletrônicos;

() sítios eletrônicos;

() informações verbais;

() reuniões;

() telefonemas;

() webconferências;

() SMSs;

() vídeos, imagens, fotografias, mapas, organogramas, gráficos, etc.;

() outros. Qual(is) ? _____

APÊNDICES B – Fase 2 – Questionário

2 IDENTIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES

- Enumere pormenorizadamente todas as principais atividades desenvolvidas por você na sua Secretaria: (Este item pode ser preenchido ao seu critério, no entanto, sugerimos fazê-lo em etapas, conforme as atividades forem sendo solicitadas, no decorrer de quinze dias):

Nº	Atividade	Descrição da Atividade	Objetos Informacionais ³⁷		
			Utilizados	Produzidos	Recuperados
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

³⁷ Victorino e Brascher (2009, p. 2) lembram que “Em um ambiente organizacional, a informação pode estar registrada em vários suportes, como, por exemplo, livros, relatórios, mapas, fotografias, planilhas eletrônicas e tabelas relacionais. No intuito de usar uma expressão mais ampla que ‘documento’ para referenciar estes suportes e respectivos conteúdos, emprega-se a denominação ‘objetos informacionais’, conforme sugerido por Robredo (2005)”. Para Robredo (2005) esses objetos podem ser documentos, artefatos, suportes diversos de dados e informações.

Segundo Dittrich e Domenig (1999 apud VICTORINO; MEDEIROS, 2009) “os objetos informacionais em mídia podem ser categorizados em três tipos: estruturados, semi-estruturados e não estruturados. Os objetos informacionais estruturados possuem uma estrutura rígida de armazenamento (planilhas eletrônicas, tabelas relacionais, etc.), os semi-estruturados possuem estrutura de armazenamento, porém esta não é rígida (e-mail, páginas HTML, etc.) e os não estruturados não possuem estrutura de armazenamento definida além de seqüências de bytes ou caracteres (imagens, textos, etc.)”