

Competências e habilidades requeridas ao arquivista para a aplicação da gestão do conhecimento no âmbito das unidades de informação

Competence and skills required for the archivist for the application of knowledge management within the framework of information units

Silvia Cintra Borges Morais

Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade de Coimbra, Portugal.
Arquivista da Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, Brasil

Cristiane Almeida Rodrigues

Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade de Coimbra, Portugal.

Resumo: Esta pesquisa analisou as competências e habilidades do arquivista enquanto gestor do conhecimento. Neste contexto, o arquivista deve buscar uma forma diferenciada de atuação, que vai além das suas competências tradicionais, para auxiliar a instituição na gestão da informação e do conhecimento. Metodologicamente, a pesquisa caracterizou-se como exploratória e descritiva com abordagem qualitativa, realizada através da revisão da bibliografia existente a respeito da atuação do arquivista na gestão do conhecimento. A análise dos dados seguiu os procedimentos de codificação e categorização. Como resultado, identificou-se a importância da interdisciplinaridade, compartilhamento do conhecimento e da capacidade de aprender e inovar.

Palavras-chave: Arquivista. Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento. Profissional da informação. Unidade de informação.

Abstract: This research analyzed the skills and abilities of the archivist as a knowledge manager. In this context, the archivist must seek a differentiated form of performance, which goes beyond his traditional skills, to assist the institution in the information and knowledge management. Methodologically, the research was characterized as exploratory and descriptive with a qualitative approach, carried out by reviewing the existing bibliography regarding the role of the archivist in knowledge management. Data analysis followed the coding and categorization procedures. As a result, the importance of interdisciplinarity, knowledge sharing and the ability to learn and innovate was identified.

Keywords: Archivist, Information management, Knowledge management, Information professional, Information unit.

1 Introdução

A informação sempre foi primordial para as instituições, visto que fundamenta a tomada de decisão, compreende vários subsistemas e habilita a instituição a auferir suas metas (AMORIM, 2011).

Assim, a informação é um dado somado ao contexto que, se disponibilizada de maneira e tempo certo, pode alterar a atitude, o comportamento e julgamento do destinatário (PORÉM; SANTOS; BELLUZZO, 2012).

Nesta lógica, o acesso rápido e preciso e a disponibilização da informação a todos os interessados têm obrigado alterações nas práticas gerenciais (MELO NETO; MELO, 2014). Deste modo, a gestão não pode ignorar como são aplicadas as informações, o fluxo de informação e as necessidades de cada seção (COBO; ROCHA; VANTI, 2013). À vista disso, os fluxos informacionais são processos dinâmicos que difundem informações com o objetivo de gerar conhecimento (ARAÚJO; SILVA; VARVAKIS, 2017).

Mais especificamente, o aproveitamento das informações decorre do seu tratamento desde a produção, armazenamento até a sua utilização (SANTOS; FLORES, 2015). Nesta perspectiva, a gestão da informação (GI) necessita ser prestigiada para uma gestão organizacional eficiente (SANTOS; SILVA, 2008). Assim, a gestão da informação é explicitada como um conjunto de atividades elaborada pelo profissional da informação com a intenção de adquirir, disponibilizar e utilizar as informações relevantes para a instituição.

Corroborando com isto, o arquivista, assim como outros profissionais da informação, apresenta os requisitos primordiais para atuar como gestores do conhecimento, todavia sequer compreendem que são capazes (DAVENPORT, 1998). Há ainda que considerar que o arquivista, gestor da informação, aliando-se a administração de processos e recursos humanos poderá trabalhar na tentativa de oportunizar a gestão do conhecimento (GC) (SANTA ANNA, 2015).

[...] o conhecimento é utilizado na agregação de valor a produtos e serviços, a tecnologia constitui um elemento vital para as mudanças, em especial o emprego da tecnologia sobre acervos de informação e a rapidez, a efetividade e a qualidade constituem fatores decisivos de competitividade (TARAPANOFF, 2001, p. 45).

Pode-se definir GC como um conjunto de estratégias para gerar, adquirir, partilhar e usar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos utilizando um conjunto de metodologias e tecnologias (CHAGAS; BUSSE, 2015). Segundo os autores, a GC está profundamente unida a forma de como o conhecimento é utilizado no cotidiano das pessoas ou mesmo em uma instituição. Acrescenta-se que a GC nas organizações tem a finalidade de controlar e facilitar o acesso ao conhecimento ou as informações geradas dentro dela por seus funcionários, gestores e clientes (CHAGAS; BUSSE, 2015).

Considerando o exposto, com premissa na literatura acadêmica, associada a experiência profissional da pesquisadora, delimita-se o tema geral desta pesquisa, qual seja, a atuação do arquivista na Gestão do Conhecimento. Desse modo, este estudo orienta-se e desenvolve-se em torno do seguinte problema de pesquisa: *Quais as competências e habilidades o arquivista deve ter para atuar na gestão do conhecimento em unidades de informação?*

Com base na pergunta de pesquisa proposta, o objetivo geral deste estudo consiste em reconhecer as novas frentes e potencialidades de atuação do arquivista, por meio da literatura científica, como gestor da informação em unidades de informação.

2 Procedimentos metodológicos

Este estudo caracterizou-se como uma pesquisa exploratória e descritiva, realizada através da revisão da bibliografia existente a respeito da atuação do arquivista na gestão do conhecimento. A abordagem da pesquisa é qualitativa, uma vez que a pesquisa qualitativa é uma sequência de atividades, que abrange a redução dos dados, a categorização desses dados sua interpretação e a redação do relatório (GIL, 2008).

Foram executadas duas pesquisas de mapeamento da literatura, de acordo com orientações de revisão sistemática da literatura (TASCA; ENSSLIN; ENSSLIN; ALVES, 2010). Apresenta-se a seguir os parâmetros de pesquisa:

a) Filtros utilizados nas pesquisas foram “tipo de publicação” (artigos publicados em periódicos científicos), “período” (2009 até 2019) e “partes do artigo” (título, resumo ou palavras-chave);

b) Pesquisas bibliográficas foram realizadas nas seguintes bases: Base de Dados Internacionais *Scielo*, *Ebsco* e *Web of Science*.

A coleta de dados foi realizada no período de 11 a 23 de novembro de 2019. A primeira pesquisa buscou identificar estudos que compreendessem simultaneamente as palavras-chave “profissional da informação”, “unidades de informação” e “gestão do conhecimento”, suas combinações e variantes em inglês. Para as pesquisas nas bases de dados, não foram limitados idiomas na tentativa de obter quantidade relevante de referencial teórico.

Após esse levantamento foi realizada, numa primeira etapa, a leitura dos 283 títulos encontrados e eliminados os artigos cuja o título não estava alinhado com o tema de pesquisa, resultando num conjunto de 117 artigos alinhados com o tema. Numa segunda etapa, foram lidos os resumos dos 117 artigos e eliminados os artigos cujos resumos não estavam alinhados. Portanto, restaram 49 artigos (Apêndice I) com os resumos alinhados com o tema de pesquisa.

A partir da primeira pesquisa identificou-se a necessidade de uma segunda pesquisa com as mesmas palavras-chave no Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), Registo Nacional de Teses e Dissertações (RENATES) e Banco de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Como resultado da pesquisa, foram encontradas 16 dissertações de mestrado e 3 teses de doutoramento, após a leitura dos títulos e resumos foram selecionadas 8 dissertações e 2 teses alinhadas com o tema.

O método de análise de dados aplicado neste estudo foi a análise de conteúdo (BARDIN, 2011). Este método vem destacando-se como uma das técnicas de análise de dados mais usada em estudos na área de Ciências Sociais Aplicadas, em particular nas abordagens qualitativas (DELLAGNELO; SILVA, 2005).

A análise de conteúdo possibilita:

O acesso a diversos conteúdos, explícito ou não, presentes em um texto, sejam eles expressos na axiologia subjacente ao texto analisado; implicação do contexto político nos discursos; exploração da moralidade de dada época; análise das representações sociais sobre determinado objeto; inconsciente coletivo em determinado tema; repertório semântico ou sintático de determinado grupo social ou profissional; análise da comunicação cotidiana seja ela verbal ou escrita, entre outros (OLIVEIRA, 2008, p. 570).

Deste modo, a análise de conteúdo compreende técnicas de pesquisa que possibilitam, sistematicamente, a descrição de mensagens e inferências dos dados coletados (BARDIN, 2011). Segundo Chizzotti (2006), a finalidade da análise de conteúdo é perceber criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas. Além disso, Trivinos (1987) observa que na análise de conteúdo é imprescindível realizar-se interação dos materiais, não devendo o pesquisador limitar sua análise ao conteúdo dos documentos.

3 Gestão da informação e gestão do conhecimento

A informação passou a ser primordial para a sociedade contemporânea e as unidades de informação são indispensáveis para as estratégias organizacionais (SALGADO, 2014). Deste modo, a informação é resultado da interpretação e da contextualização dos dados, é analisada como um recurso que pode ser usado novamente, compartilhado ou difundido sem alterar seu valor (CRUS, 2011).

Assim, a informação é retratada como matéria prima para finalização dos objetivos organizacionais, favorecendo a cadeia produtiva organizacional (LEITÃO, 2010). O autor ainda relata que a mesma é resultado de processos, registrada em variados suportes atuando como prova ou memória institucional.

Gonzalez e Martins (2017) argumentam que as organizações são redes de fluxo de conhecimento, visto que estão continuamente modificando informação em conhecimento. Considerando que a informação é imprescindível para a produção do conhecimento e que deve ser utilizada estrategicamente, Jorge e Faléco (2016) justificam que a mesma seja administrada a favor da competitividade organizacional. Também Ipiranga; Godoy; Brunstein (2011) salientam que a informação deve ser gerenciada, dado que é um recurso de geração de conhecimento, associado ao projeto de desenvolvimento econômico e social.

No sentido terminológico gestão significa ato ou efeito de gerir (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2001). A gestão tem o intuito de sistematizar processos para o aperfeiçoamento do desempenho de sistemas (VIANNA; FREITAS, 2019). Segundo Coltro (2009, p. 43),

O termo gestão deriva de influência francesa (*gestion*), sendo uma palavra mais genérica e engloba tanto o administrador quanto o gerente, que tem significados técnicos distintos. Em inglês britânico, como no francês, a palavra *management* significa a gestão privada e a palavra *administration* significa a gestão pública. Já no inglês norte-americano, cujas escolas de administração são as mais influentes no Brasil, esta distinção não existe.

Neste contexto, a gestão deve assegurar que a informação seja administrada como qualquer outro patrimônio, estando de acordo com a missão e as metas da instituição (ESTRELA, 2014). Desta forma, a GI é encarregada por gerenciar tanto os recursos informacionais internos quanto os externos a instituição (RODRIGUES; BLATTMANN, 2014). A utilização da informação, interna e externa, permite possibilidades e favorece serviços, produtos e inovações constantes assegurando a competitividade da organização (CORSATTO; HOFFMANN, 2013).

Choo (1995) fundamentado na teoria organizacional entende que a GI abrange o aproveitamento de recursos e capacidades de informação institucional possibilitando que a organização se molde ao meio em permanente mudança.

Trata-se, então, de reconhecer e fortalecer os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação, instruí-la a assimilar e adaptar-se as variações ambientais (TARAPANOFF, 2001). A finalidade da GI é auxiliar as pessoas e organizações no acesso, processo e utilização da informação de maneira eficiente e eficaz (DETLOR, 2010).

Mais especificamente, CHOO (2003, p.403) considera a GI como “a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação”. Corroborando com isto, a GI usa princípios de gestão para aquisição, organização, controle, disseminação e utilização de informações importantes para andamento organizacional (VALENTIM, 2004). Da mesma maneira, Detlor (2010) retrata GI como a gestão dos processos e sistemas que criam, adquirem, organizam, armazenam, distribuem e usam informações.

Pode-se aferir, que as definições de GI indicam preocupação com o fluxo da informação, tratando-se este como um fator decisivo para seu êxito (TARAPANOFF, 2001). Deste modo, um grande volume de informação necessita de mais tempo e gera dificuldade para o gestor distinguir quais são relevantes para a tomada de decisão (VIEIRA, 2014). “A Gestão da Informação é responsável pelo gerenciamento desse fluxo e, portanto, propicia aos colaboradores o acesso, mediação e a disseminação, sendo seu uso e/ou aplicação de responsabilidade do indivíduo” (VALENTIM; TEIXEIRA, 2012, p. 153).

Neste contexto, a gestão da informação aplica-se no âmbito do registrado, em qualquer suporte: papel, disquete, CD-ROM, *internet*, intranet, fita, DVD, etc., resumindo-se aos ativos informacionais tangíveis (VALENTIM, 2004). Nesta lógica, a GI fundamenta-se nos fluxos formais (conhecimento explícito) e a gestão do conhecimento nos fluxos informais (conhecimento tácito). O Quadro 1 apresenta e sistematiza alguns aspectos específicos da gestão da informação e a gestão do conhecimento.

Quadro 1 - Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento

| GESTÃO DA INFORMAÇÃO | GESTÃO DO CONHECIMENTO |
|---|--|
| ÂMBITO Fluxos formais | ÂMBITO Fluxos informais |
| OBJETO Conhecimento explícito | OBJETO Conhecimento tácito |
| ATIVIDADES BASE - Identificar demandas necessidades de informação - Mapear e reconhecer fluxos formais - Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/ socialização de informação - Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação - Prospectar e monitorar informações - Coletar, selecionar e filtrar informações - Tratar, analisar, organizar, armazenar informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação - Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de informação - Elaborar produtos e serviços informacionais - Fixar normas e padrões de sistematização da informação - Retroalimentar o ciclo | ATIVIDADES BASE - Identificar demandas necessidades de conhecimento - Mapear e reconhecer fluxos informais - Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/ socialização de conhecimento - Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação - Criar espaços criativos dentro da corporação - Desenvolver competências e habilidades voltadas ao negócio da organização - Criar mecanismos de captação de conhecimento, gerado por diferentes pessoas da organização - Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de conhecimento - Fixar normas e padrões de sistematização de conhecimento - Retroalimentar o ciclo |

Fonte: Valentim (2004, p. 2).

Nessa perspectiva, gestores que empregam a GC e GI em prol de suas ações, cumprem um papel estratégico (SILVA, 2013). A utilização de conhecimento e informação no âmbito institucional significa gestão eficaz, onde o gestor é encarregado da aplicação e do desempenho do conhecimento (DUCKER, 1993). Para Chagas e Busse (2015) gerenciar conhecimento denota organizar, relacionar dados de forma analítica de maneira que esses dados se transformem em informações estratégicas dentro da organização (CHAGAS; BUSSE, 2015).

O conceito de GC, *knowledge management*, surge na década de 90 como finlandês Karl-Erik Sveiby, conhecido também pela criação do termo organizações do conhecimento, *knowledge organizations*. Na GC é necessário adquirir conhecimento de clientes, criar uma cultura de

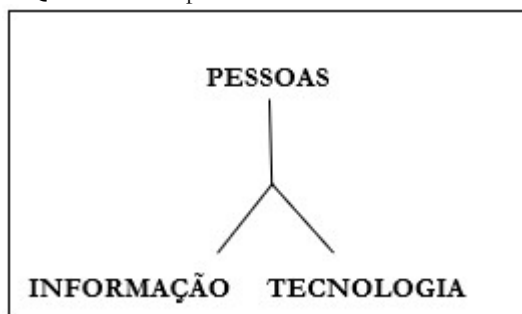
compartilhamento de conhecimento e elaborar meios para transferência de conhecimento tácito (SVEIBY, 2001). A GC objetiva-se em agregar valor à informação e compartilhá-la (WAH, 2000).

A GC se refere a aplicação de métodos, técnicas e instrumentos que ajudem a desenvolver uma cultura positiva nos sujeitos organizacionais para a apropriação, criação, compartilhamento e utilização do conhecimento, mediante ações sistemáticas direcionadas aos sujeitos organizacionais (TENÓRIO; VALENTIM, 2016). Baseado na compreensão e na visão analítica do conhecimento, o gestor é capaz de mobilizar e reunir ideias estratégicas a favor de sua gestão (ALVARENGA NETO; BARBOSA; PEREIRA, 2007). Nessa lógica, colaboradores desempenham um papel essencial na coleta, organização do conhecimento (ESTRELA, 2014).

De acordo com Choo (2003, p. 28) “novos conhecimentos permitem a organização desenvolver novas capacidades, criar novos produtos e serviços, aperfeiçoar os já existentes e melhorar os processos organizacionais”. No entanto, para que a GC aconteça é necessário um ambiente em que os sujeitos organizacionais tenham uma boa convivência, cuja comunicação entre todos seja dinâmica e a interação seja algo natural (VALENTIM; JORGE; CERETTA-SORIA, 2014).

Nesta lógica, Canals (2002) afirma que a GC pode ser compreendida como um tripé, composto por pessoas, informação e tecnologia, conforme ilustra o Quadro 2:

Quadro 2 - Tripé da Gestão do Conhecimento



Fonte: adaptado de Canals (2002)

Para Canals (2002), a multidisciplinaridade da GC determina a obrigatoriedade da atuação conjunta de profissionais das três áreas. Com isso, os profissionais que antes trabalhavam de forma independente na organização terão agora que pautar estratégias de colaboração (ESTRELA, 2014).

Mais especificamente, Altissimo (2009) considera que a GC também analisa os ambientes em que são implantados processos de comunicação, fluxos de informação e de conhecimento, bem como tecnologias de informação e comunicação (TIC). Corroborando com isto, Neves e Longo (2010) relatam que em muitas organizações existem o “banco de conhecimento”, que representa uma TIC para armazenar o estoque de conhecimento.

Contudo, a TIC é apenas um facilitador para a GC, visto que, sozinha, ela não vai conseguir extrair o conhecimento que está na mente das pessoas (ROSSETTI; MORALES, 2007). Os autores salientam ainda que a TIC devem ser utilizadas para representar o conhecimento e para que todos da organização compartilhem suas experiências.

Pode-se aferir também, que a TIC é um conjunto de metodologias para organizar a informação e torná-la acessível, possibilitando ainda automatizar tarefas humanas (BERNARDINO, 2016). Atualmente, a utilização da TIC no auxílio à GI e GC é uma realidade também em bibliotecas, arquivos e centros de documentação, enfim, unidades de informação (BIAGGI, 2019).

4 Gestão do conhecimento em unidades de informação

Mittrowann (2009) destaca que as unidades de informação deverão adaptar-se as transformações tecnológicas e demográficas e amparar as necessidades dos clientes/usuários. As unidades de informação já passaram por muitas transformações ao longo dos anos, especialmente nas últimas décadas (MORIGI; SOUTO, 2005). Algumas transformações sociais e econômicas, e outras pelo surgimento das TIC, como da Internet, banco de dados, motores de busca, entre outros, que desafiaram o status das unidades de informação como os únicos provedores de informações (SARRAFZADEH; MARTIN; HAZERI, 2010).

Para TOWNLEY (2001), a GC em unidades de informação tem a finalidade de possibilitar a troca de conhecimento, estimular a consciência e as habilidades de inovação, aumentar o contentamento do pessoal e permitir a aprendizagem, fazendo com que o conhecimento seja satisfatoriamente empregue nas atividades da unidade de informação. Também White (2004), destaca que a GC deve ser utilizada nas unidades de informação para fixar “know-how” em vantagem dos funcionários e utilizadores.

Neste contexto, a GC gera, compartilha e aplica o conhecimento benefício da instituição e utilizadores, disponibilizando a informação para alcançar os objetivos da instituição (JAIN, 2013).

No entendimento de Castro (2005), a GC auxilia as unidades de informação na identificação, aquisição, desenvolvimento, compartilhamento e utilização do conhecimento.

A GC em unidades de informação abrange a manutenção, compartilhamento e valorização do conhecimento interno, ocasionando benefícios e melhores serviços para todos utilizadores (BEM; AMBONI, 2013). Os autores acreditam que as unidades de informação são obrigadas a compreender as necessidades e exigências de novos e diferenciados usuários, com a finalidade de disponibilizar informação adequada e de qualidade.

Portanto, a unidade de informação pode tornar-se o centro que proporciona a consolidação da GC (PIZARRO; DAVOK, 2008). Para Rodrigues e Blattmann (2014), a GC estabelece o fator decisório no sucesso de uma unidade de informação.

A unidade de informação é permeada por vários serviços, de tecnologias, de recursos materiais e humanos (SANTA ANNA, 2016). Assim, a GC apoia-se em incentivar o capital intelectual dessas unidades, ou seja, objetiva-se transformar “ativos intangíveis em conhecimentos novos, gerando vantagens competitivas para a empresa em relação ao mercado. Daí a necessidade de reter os talentos e gerenciar o capital intelectual” (BARBOSA, 2010, p. 2).

Diante disto, as unidades de informação, no contexto atual, necessitam apresentar excelência nos serviços e produtos e principalmente, garantir o valor agregado a informação para os utilizadores que necessitam dela em uma sociedade instável e competitiva (SANTA ANNA, 2015). Santarém (2017), acrescenta que as informações somente serão disponibilizadas com máxima qualidade, precisão, integridade e confiabilidade se forem bem geridas por todos os envolvidos nos processos e fluxos de informação. Assim, ressalta-se a necessidade de GC dentro da unidade de informação.

Destaca-se ainda que as unidades de informação devem se transformar em centros disseminadores de informação na busca pela construção de novos conhecimentos (SANTA ANNA, 2015). Para Carvalho (2004), essas transformações refletem seu aprimoramento, que modificam sua função de “deposito do saber” para “espaço do saber”, sem que altere sua relação direta com a socialização da informação e do conhecimento, tanto no formato tradicional como no eletrônico.

Consequentemente, as técnicas empregadas para a construção de conhecimento nas unidades de informação não se limitam apenas a realização da gestão da informação, mas extrapolam as atividades tradicionais do profissional da informação (ROSA; CARDOSO; MOREIRA, 2013). A

GC em unidades de informação pode auxiliar as atividades dos profissionais da informação, aumentar a produtividade e reduzir custos (ROSSETTI; MORALES, 2007).

5 Atuação do arquivista na gestão do conhecimento

No entendimento de Valentim (2008), gerir unidades de informação tornou-se um desafio, visto que as mudanças sociais, culturais, científicas e tecnológicas têm afetado de modo direto nas estratégias de ação, na mediação da informação, nos objetivos dos serviços oferecidos e nos objetivos dos produtos elaborados aos diferentes utilizadores. A autora relata ainda que existe um desafio para os arquivistas das unidades de informação, no que diz respeito a aprendizagem, a interação com a TIC, ao acesso à informação, cuja dinâmica é renovada e impõe uma nova forma de agir e um novo papel a cumprir.

Nesta conjuntura, o arquivista e os demais profissionais da informação dispõem de habilidades para trabalhar na gestão, colaborando com o desenvolvimento e sucesso da instituição (CONEGLIAN; GONÇALVEZ; SANTARÉM SEGUNDO, 2017). Para Rodrigues e Blattmann (2014), ao trabalhar como gestor do conhecimento, o arquivista orienta os fluxos informacionais e gerencia a documentação agregando valor as informações.

Deste modo, o arquivista, atuando como gestor da informação e do conhecimento, pode acompanhar a gestão de processos e recursos humanos e trabalhar na tentativa de oportunizar a GC tácito (SANTA ANNA, 2015). Com isso é essencial:

a adoção de modelos de planejamento que consideram a gestão do capital intelectual como fator de sucesso organizacional que tem contribuído para que a alta gerência reconheça a importância da adoção de práticas relacionadas a criação, retenção e compartilhamento do conhecimento. Este cenário é propício para que o arquivista busque uma nova abordagem profissional, ampliando seu leque de atuação e estreitando o relacionamento com outras áreas organizacionais, garantindo uma atuação integrada e multidisciplinar (SERRA JUNIOR, 2006, p. 14).

Nesta perspectiva, o arquivista precisa de um comportamento proativo e integrado, amparando a ligação entre as necessidades do conhecimento e das fontes de informação acessível e aquelas voltadas as TIC, identificando as exigências da sociedade contemporânea (SANTA ANNA, 2015).

No contexto da GC, é clara a ideia da utilização e reutilização deste conhecimento. Para Santos e Flores (2015), compete ao arquivista o gerenciamento e, mediante normatização arquivística, controlar o acesso, utilização e difusão desse conhecimento registrado.

Retomando os conceitos apontados por Davenport e Prusak (1998, p. 6), o conhecimento origina-se da informação que é disponibilizada, além dos contatos interpessoais, por intermédio de meios estruturados. Assim, ainda que o conhecimento esteja mais próximo da ação e da tomada de decisões, há que se analisar a relevância dos registros e dos instrumentos da GC como colaboradores dessas ações, dado que estes podem funcionar como auxiliares no mapeamento e utilização do conhecimento organizacional (VIANA; VALLS, 2016). Segundo os referidos autores, em documentos e registros eletrônicos, a taxonomia facilita a pesquisa, avaliação e destinação das informações, o que revela a interligação entre os modelos de gestão. Para Santos (2013, p. 196), os planos de classificação, taxonomias e mapas de conhecimento têm estruturas hierárquicas semelhantes.

O arquivista necessita preencher o vácuo que surgiu com o aparecimento da GC e controlar as informações e o conhecimento que realmente agregam valor (SERRA JÚNIOR, 2006). Acrescenta o autor que existe uma nova oportunidade para o arquivista, embora essa oportunidade possa distinguir-se de seus papéis tradicionais.

Segundo Valentim (2008), para atender essas transformações o arquivista precisa planejar o futuro e aprimorar “a visão de futuro”. Esse planejamento não pode ser realizado de forma individualizada, ao contrário, necessita ser desenvolvida de forma colaborativa (em redes), cujos profissionais implicados possam compartilhar variadas experiências, provenientes de ambientes e instâncias adversas, na intenção de viabilizar uma visão mais ampliada relativa ao contexto global, que, por sua vez, representam o contexto local (VALENTIM, 2008).

Deste modo, o arquivista necessitará de colaboração de outros profissionais para efetivação de práticas de gestão do conhecimento, do contrário sua atuação se tornará restrita (SERRA JÚNIOR, 2006). Pode-se inferir, então, que o trabalho interdisciplinar entre o arquivista e o profissional de TI pode contribuir no desenvolvimento de projetos para a construção de taxonomias, que a terminologia arquivística apresenta como classificação, e na organização dos sites e conteúdos eletrônicos existentes na instituição (COSTA; LEITE; TAVARES, 2018).

O arquivista deve buscar intercâmbio de conceitos que resultem na formação de grupos interdisciplinares para a busca de soluções para problemas como: gestão de conteúdos

organizacionais (ECM – *Enterprise Content Management*), preservação digital, comunidades de práticas baseadas em tecnologia, ferramentas de análise de redes sociais etc. (SERRA JÚNIOR, 2006). Para o autor, outra competência do arquivista na GC é a história oral. O *storyteller* (narrativa) é uma adaptação para o interior das instituições das coletas de relatos orais que planejam, no campo da arquivística, a complementação de acervos. Nesse sentido, a criação de um “banco de relatos” para registrar práticas converte-se numa ferramenta essencial para a análise das ações já realizadas e estimular a tomada de decisão baseada em conhecimento (SERRA JÚNIOR, 2006). O Quadro 3 apresenta de modo resumido as competências e habilidades dos arquivistas na Gestão do Conhecimento.

Quadro 3 - Competências e habilidades dos arquivistas na Gestão do Conhecimento.

| Competências e habilidades dos arquivistas na Gestão do Conhecimento | Autores |
|---|--|
| Atuação e estreitando o relacionamento com outras áreas organizacionais, garantindo uma atuação integrada e multidisciplinar. | Serra Junior (2006) |
| O arquivista na GC deve dominar a história oral. Nesse sentido, a criação de um “banco de relatos” para registrar práticas converte-se numa ferramenta essencial para a análise das ações já realizadas e estimular a tomada de decisão baseada em conhecimento. | Serra Júnior (2006) |
| O arquivista deve realizar o planejamento de forma colaborativa (em redes), cujos profissionais implicados possam compartilhar variadas experiências, provenientes de ambientes e instâncias adversas, na intenção de viabilizar uma visão mais ampliada relativa ao contexto global, que, por sua vez, representam o contexto local. | Serra Júnior (2006) Valentim (2008) |
| Os arquivistas das unidades de informação, no que diz respeito a aprendizagem, possuem um desafio de interação com a TIC, ao acesso à informação, cuja dinâmica é renovada e impõe uma nova forma de agir e um novo papel a cumprir. | Valentim (2008) |
| O arquivista orienta os fluxos informacionais e gerencia a documentação agregando valor as informações. | Rodrigues e Blattmann (2014) |
| O gestor da informação e do conhecimento, pode acompanhar a gestão de processos e recursos humanos e trabalhar na tentativa de oportunizar a GC tácito. | Santa Anna (2015) |
| Comportamento proativo e integrado, amparando a ligação entre as necessidades do conhecimento e das fontes de informação acessível e aquelas voltadas as TIC, identificando as exigências da sociedade contemporânea. | Santa Anna (2015) |
| Compete ao arquivista o gerenciamento e, mediante normatização arquivística, controlar o acesso, utilização e difusão desse conhecimento registrado. | Santos e Flores (2015) |
| O trabalho interdisciplinar entre o arquivista e o profissional de TI contribui no desenvolvimento de projetos para a construção de taxonomias, classificação, e na organização dos sites e conteúdos eletrônicos existentes na instituição. | Serra Júnior (2006) Viana e Valls (2016) Costa; Leite e Tavares (2018) |

Fonte: Elaborado pela autora.

Assim, ainda discutindo a respeito do papel do arquivista, identifica-se a presença marcante de um contexto econômico, social e tecnológico que reivindica novas formas de gerenciar as unidades de informação (VALENTIM, 2008). Nessa lógica, a autora afirma que o arquivista necessita renovar as responsabilidades e funções relacionadas a unidade de informação, de maneira que se valorize a inovação e melhoria contínua, por meio de mudanças concretas no contexto e cotidiano da unidade.

6 Considerações finais

A elaboração deste trabalho girou em torno da pergunta de pesquisa: “Quais as competências e habilidades o arquivista deve ter para atuar na gestão do conhecimento?” Visando responder esta pergunta buscou-se por meio da pesquisa bibliográfica, identificar a inserção do arquivista na GC, sendo ele responsável pelas informações essenciais no estabelecimento de processos que levam a criação de novos conhecimentos.

A gestão do conhecimento vem sendo reconhecida por muitas organizações como uma estratégia que possibilita um diferencial competitivo, que leva a inovação. Os processos interpelados pela GC são amplos, dinâmicos e complexos, não sendo possível, até o momento, a definição de um profissional específico para operar junto a transformação do conhecimento explícito em conhecimento tácito.

Os conceitos arquivísticos, juntamente com os conceitos das Ciência da Informação, são essenciais para o êxito da GC. A participação da gestão da informação como técnica de controle dos conhecimentos explicitados é apenas uma das várias particularidades onde o trabalho do arquivista deve convergir.

O estudo constatou, que o arquivista é um profissional capacitado e conhecedor das atividades arquivísticas, gestão de documentos arquivísticos, gestão da informação, o que facilita sua atuação na GC, tornando-se intermediador entre a informação explícita e sua agregação ao conhecimento tácito, possibilitando a construção de inovações. Percebeu-se também que o arquivista que atua na GC deve, principalmente, desenvolver a sua capacidade de trabalho colaborativo e interdisciplinar.

A estrutura de análise utilizada permitiu identificar a necessidade de integração entre vários profissionais que lidam com a informação em organizações. A GC para ser consolidada necessita da

participação integrada de arquivistas, administradores, gerentes de recursos humanos, psicólogos, dentre outros, com o objetivo de estimular inovações, acarretando vantagens competitivas para a instituição ao transformar o conhecimento explícito em tácito.

Como limitação da pesquisa, destaca-se a lacuna de estudos com o tema profissional da informação/profissional de arquivo/arquivista e gestão do conhecimento. Portanto, recomenda-se futuros estudos que busquem aprimorar a estrutura conceitual de gestão do conhecimento e o profissional da informação a partir de investigações qualitativas e quantitativas sobre o tema. Esta estrutura pode subsidiar gestores e/ou arquivistas a compreender e avaliar as competências e habilidades do arquivista na gestão do conhecimento. Além disso, o fomento à pesquisa sobre GC e sua relação com a Arquivologia poderá reverter na construção de um saber focado nas necessidades institucionais, o que será de grande importância para o aperfeiçoamento dos processos de atuação e a desenvolvimento da inovação.

Referências

ALTISSIMO, Tassiane Lückemeyer. **Cultura organizacional, fluxo de informações e gestão do conhecimento**: um estudo de caso. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de; BARBOSA, Ricardo Rodrigues; PEREIRA, Heitor José. Gestão do conhecimento ou gestão de organizações da era do conhecimento? Um ensaio teórico-prático a partir de intervenções na realidade brasileira. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 5-24, jan./abr. 2007.

AMORIM, Ana Andrea Vieira Castro de. **Arquivo e informação: os caminhos da gestão de documentos na Universidade federal da Paraíba**. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, Paraíba, 2011.

ARAÚJO, Wánderon Cássio Oliveira; SILVA, Edna Lúcia da; VARVAKIS, Gregório. Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, p. 57-79, 2017.

BARBOSA, Ricardo. **Ferramentas para gestão do conhecimento**. Campinas: LFG. (Texto elaborado para o material da 4ª aula da Disciplina Gestão do Conhecimento ministrada no Curso de Pós-Graduação Lato Sensu TeleVirtual MBA em Gestão Educacional – Anhanguera – Uniderp/Rede LFG), 2010.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2006.

DE BEM, Roberta; AMBONI, Narcisa de Fátima. Práticas de gestão do conhecimento: o caso da biblioteca universitária da UFSC. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 18, n. 1, p. 736-751, jan./jun. 2013.

BERNARDINO, Gonçalo Filipe Baptista. **A gestão do conhecimento nas organizações contemporâneas e o papel das tecnologias de informação**: estudo de caso EGOR. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, 2016.

BIAGGI, Camila de. **A atuação do bibliotecário na área da saúde no contexto da gestão do fluxo da informação**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, 2016.

CANALS, Agustí. **¿Quo vadis, KM? La complejidad como nuevo paradigma para la gestión del conocimiento**. FUOC, 2002.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Intertexto: Rio de Janeiro, 2004.

DAS CHAGAS, Jumara Soares; BUSSE, Angela. A gestão do conhecimento e da informação: conceitos básicos na gestão organizacional. **Estação Científica**, [s. l.], n. 13, jan./jun. 2015.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

CLARKE, Reginald. Knowledge management in the main library, the University of West Indies, Trinidad. **Information Development**, London, v. 20, n. 1, p. 30-35, Apr. 2004.

COBO, Angel; ROCHA, Rocio; VANTI, Adolfo Alberto. Information management in global environments: swarm intelligence in multilingual economic document repositories. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 23, n. 1, 2013.

COLTRO, Alex. Seção de Pessoal, Departamento de Pessoal, Administração de Pessoal, Administração de Relações Industriais, Administração de Recursos Humanos, Gestão de Recursos Humanos, Gestão de Pessoas, ... ou o multiforme esforço do constante jogo. **Revista de Administração da UNIMEP**, São Paulo, v. 7, n. 1, jan./abr. 2009.

CONEGLIAN, Caio Saraiva; GONÇALVEZ, Paula Regina Ventura Amorim; SEGUNDO, José Eduardo Santarém. O profissional da informação na era do big data. **Encontros bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [s. l.], v. 22, n. 50, p.128-143, 2017.

CORSATTO, Cassia Aparecida; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado. Gestão do conhecimento e inteligência competitiva: delineamento de estratégias de competitividade e inovação para pequenas empresas. **Encontros bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [s. l.], v. 18, n. 38, p.19-36, 2013.

CRUS, Aroldo José Aires da. **As atitudes como elemento chave do processo de partilha de conhecimento no trabalho**: estudo de caso do contacto center da operadora de saúde Unimed Rio. 2011. Dissertação (Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde) – Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa. 2011.

DAVENPORT, Thomas. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta na era da informação. Tradução de Bernadette S. Abrão. 4. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DELLAGNELO, Eloise Helena Livramento; SILVA, Rosimeri Carvalho. Análise de conteúdo e sua aplicação em pesquisa na administração. *In*: VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOVAIN, Deborah Moraes. (org.). **Pesquisa qualitativa em administração**: teoria e prática. São Paulo: FGV, 2005. p. 97-118.

DETLOR, Brian. Information management. **International Journal of Information Management**, Guildford, v. 30, n. 2, p. 103-108, Apr. 2010.

DRUCKER, Peter. **Post-Capitalist Society**. New York, NY: HarperCollins, 1993.

ESTRELA, Sónia Catarina Lopes. **A gestão da informação na tomada de decisão das PME da região centro**: um estudo exploratório e de multicase no âmbito da ciência da informação. 2014. Tese (Doutorado em Letras) – Universidade de Coimbra, Coimbra. 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GONZALEZ, Rodrigo Valio Dominguez; MARTINS, Manoel Fernando. Knowledge Management Process: a theoretical-conceptual research. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 24, n. 2, p. 248–265, 2017.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

IPIRANGA, Ana Silva Rocha; GODOY, Arilda Schmidt; BRUNSTEIN, Janette. Introdução à edição especial temática sobre desenvolvimento sustentável. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, [s. l.], v. 12, p. 13-20, 2011.

JAIN, Priti. Knowledge Management in Academic Libraries and Information Centres: a Case of University Libraries. **Journal of Information & Knowledge Management**, [s. l.], v. 12, n. 4, p. 1-13, 2013.

JORGE, Carlos Francisco Bitencourt; FALÉCO, Lyvia Luppi. A aplicação da gestão do conhecimento como estratégia de competitividade organizacional. **Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends**, [s. l.], v. 10, n. 3, p.69-75, 2016.

LEITÃO, João Filipe Venâncio. **A gestão documental e a gestão da qualidade**: o município de Lourinhã. 2010. Dissertação (Mestrado em Letras) – Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa, Lisboa. 2010.

MELO NETO, Joel Albuquerque; MELO, Cirlene Maciel DE OLIVEIRA. Sistemas automatizados: discussões acerca de seus benefícios para as unidades de informação. **Holos**, [s. l.], ano 30, v. 1, p. 152-169, 2014.

MITTROWANN, Andreas. Strategic, digital, human: the library of the future: a view international developments by a German Library Supplier. **Public Library Quarterly**, [s. l.], v. 28, p. 193-203, 2009.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005.

DA CRUZ NEVES, Elisabete; LONGO, Rose Mary Juliano. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia**, Brasília, v. 23, p.161-172, 1999. Edição especial.

OLIVEIRA, Denize Cristina de. Análise de conteúdo temático categorial: uma proposta de sistematização. **Revista de Enfermagem da UERJ**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 4, p. 569-576, out./dez. 2008.

PIZARRO, Daniella Câmara; DAVOK, Delsi Fries. O papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p.37-58, jan./jun. 2008.

PORÉM, Maria Eugênia; DOS SANTOS, Vanessa Cristina Bissoli; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Vantagem competitiva nas empresas contemporâneas: a informação e a inteligência competitiva na tomada de decisões estratégicas. **Intexto**, Porto Alegre, n. 27, p. 183-199, dez. 2012.

RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 4-29, 2014.

ROSA, Bruno Giordano; CARDOSO, Maria de Lourdes; MOREIRA, Paulo Roberto Borghi. A gestão do conhecimento aplicada a unidades de informação: uma abordagem direcionada a bibliotecas. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. 2013. Florianópolis: FEBAB, 2013.

ROSSETTI, Adroaldo; MORALES, Aran Bey. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007.

SALGADO, Maria Armanda Palma. **Marketing 3.0 nas bibliotecas de ensino superior português: as percepções dos utilizadores e dos profissionais da Informação e da Documentação**. 2014. Tese (Doutorado em Ciências da Informação e da Documentação) – Universidade de Évora, Évora. 2014.

SANTA ANNA, Jorge. Gestão do conhecimento em bibliotecas: o bibliotecário como gestor da informação e de recursos e serviços informacionais. **Biblos :Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, [s. l.], v. 30, n. 1, p. 5-26, 2016.

SANTARÉM, Vinícius. **Gestão da informação para o desenvolvimento de procedimentos e serviços jurídicos: um estudo de caso num escritório de advocacia**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2017.

SANTOS, Daniella Gomes dos; SILVA, Flávio Leal da. Vida e arte: a importância do acesso às informações e aos documentos: uma visão do caso Erin Brockovich. **Biblionline**, João Pessoa, v. 4, n. 1/2, p. 1-52, 2008.

SANTOS, Henrique Machado dos; FLORES, Daniel. Um diálogo entre arquivo, conhecimento e tecnologia. **Biblos: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología**, [s. l.], n. 60, p. 55-62, 2015.

SANTOS, Vanderlei Batista dos; INARELLI, Humberto Celeste; SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. (org.) **Arquivística: temas contemporâneos**. 3. ed. Brasília, DF: Senac, 2013.

SARRAFZADEH, Maryam; MARTIN, Bill; HAZERI, Afsaneh. Knowledge management and its potential applicability for libraries. **Library Management**, [s. l.], v. 31, n. 3, p. 198-212, 2010.

SERRA JUNIOR, Lamberto Ricarte. O papel do arquivista na gestão do conhecimento. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 2., 2006, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: [s. n.], 2006.

SILVA, Elaine da. (2013). **Gestão da informação e do conhecimento como subsídios para a geração de inovação**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília. 2013.

SVEIBY, Karl Erik. **Gestão do conhecimento: as lições dos pioneiros**. Global Brands, [S. l.], 2001.

TARAPANOFF, Kira. **Inteligência organizacional e competitiva**. (org.) Brasília: Universidade de Brasília. 2001.

TASCA, Jorge Eduard; ENSSLIN, Leonardo; ENSSLIN, Sandra Rolim; ALVES, Maria Bernadete Martins. An approach for selecting a theoretical framework for the evaluation of training programs. **Journal of European Industrial Training**, [s. l.], v. 34, n. 7, p.631-655, 2010.

TAVARES, Rosemeire Barbosa; COSTA, Sely Maria de Souza; LEITE, Fernando César Lima. **Comunicação da informação, gestão da informação e gestão do conhecimento**. (org.). Brasília: Ibiect, 415 p. 2018.

TENÓRIO, Luana Calcete Vaz; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Análise dos conceitos sobre gestão do conhecimento no âmbito da ciência da informação e biblioteconomia. *In*: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: FENÔMENOS EMERGENTES NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2016, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: Universidade Estadual de Londrina. 2016.

TOWNLEY, Charles. Knowledge management and academic libraries. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 62, p. 44-55, Jan. 2001.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTIM, Marta Lígia Pomtim. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**. Infohome, Londrina. 2004.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; TEIXEIRA, Thiciane Mary Carvalho. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. **Informação & Sociedade**, [s. l.], v. 22, n. 2, p. 151-156, maio/ago. 2012.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; JORGE, Carlos Francisco Bitencourt; SORIA, María Gladys Ceretta. Contribuição da competência em informação para os processos de gestão da informação e do conhecimento. **Em Questão**, [s. l.], n. 2, v. 20, p. 207-231, 2014.

VIANNA, William Barbosa; FREITAS, Maria Cristina Vieira de. Gestão da informação e ciência da informação: elementos para um debate necessário. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 48, n. 2, p.191-208, maio/ago. 2019.

VIANA, Márcio Aparecido Nogueira; VALLS, Valéria Martin. O papel da gestão documental nos processos de gestão do conhecimento. **Future Studies Research Journal: Trends and Strategies**, [s. l.], v. 8, n. 2, p. 3-26, 2016.

VIEIRA, Eliane. A percepção da informação e da sua relevância no cenário institucional: sob a perspectiva de gestores e líderes. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 12, p. 533-552, ago. 2014. Edição especial.

WAH, Louisa. Muito além de um modismo. **HSM Management**, São Paulo, n. 22, p. 51-64, set./out. 2000.

WHITE, Tatiana. Knowledge management in na academic library: based on the case study “KM within OULS”. *In*: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, 70., Buenos Aires. **Anais [...]**. Buenos Aires: IFLA. 2004.

Apêndice I – Lista dos artigos recuperados no mapeamento da literatura

Quadro 4 - Artigos recuperados no mapeamento da literatura.

| Títulos recuperados no mapeamento da literatura | Autores |
|--|--|
| Cultura organizacional, fluxo de informações e gestão do conhecimento: um estudo de caso. | Altissimo (2009) |
| Gestão do conhecimento ou gestão de organizações da era do conhecimento? Um ensaio teórico-prático a partir de intervenções na realidade brasileira. | Alvarenga Neto; Barbosa e Pereira (2007) |
| Arquivo e informação: os caminhos da gestão de documentos na Universidade federal da Paraíba. | Amorim (2011) |
| Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações. | Araújo; Silva e Varvakis (2017) |
| Ferramentas para gestão do conhecimento. | Barbosa (2010) |
| Práticas de gestão do conhecimento: o caso da biblioteca universitária da UFSC. | De Bem e Amboni (2013) |
| A gestão do conhecimento nas organizações contemporâneas e o papel das tecnologias de informação: estudo de caso EGOR. | Bernardino (2016) |
| A atuação do bibliotecário na área da saúde no contexto da gestão do fluxo da informação. | Biaggi (2016) |
| ¿Quo vadis, KM? La complejidad como nuevo paradigma para la gestión del conocimiento. | Canals (2002) |
| A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias. | Carvalho (2004) |
| A gestão do conhecimento e da informação: conceitos básicos na gestão organizacional. | Das Chagas e Busse (2015) |
| A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. | Choo (2003) |
| Knowledge management in the main library, the University of | Clarke (2004) |

| | |
|--|---------------------------------------|
| West Indies, Trinidad. | |
| Information management in global environments: swarm intelligence in multilingual economic document repositories. | COBO; ROCHA; Rocio e VANTI (2013) |
| O profissional da informação na era do big data. | Coneglian; Gonçalves e Segundo (2017) |
| Gestão do conhecimento e inteligência competitiva: delineamento de estratégias de competitividade e inovação para pequenas empresas. | Corsatto e Hoffmann (2013) |
| Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta na era da informação. | Davenport (1998) |
| A gestão da informação na tomada de decisão das PME da região centro: um estudo exploratório e de multicase no âmbito da ciência da informação. | Estrela (2014) |
| Knowledge Management in Academic Libraries and Information Centres: a Case of University Libraries. | Jain (2013) |
| A gestão documental e a gestão da qualidade: o município de Lourinhã. | Leitão (2010) |
| Sistemas automatizados: discussões acerca de seus benefícios para as unidades de informação. | Melo Neto; Melo e De Oliveira (2014) |
| Strategic, digital, human: the library of the future: a view international developments by a German Library Supplier. | Mittrowann (2009) |
| Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. | Morigi e Souto (2005) |
| Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento | Da Cruz Neves e Longo (1999) |
| Análise de conteúdo temático categorial: uma proposta de sistematização | Oliveira (2008) |
| O papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação. | Pizarro e Davok (2008) |
| Vantagem competitiva nas empresas contemporâneas: a informação e a inteligência competitiva na tomada de decisões estratégicas. | Porém; Dos Santos e Belluzzo (2012) |
| Information management and the importance of use of sources for generation of knowledge: Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. | Rodrigues e Blattmann (2014) |
| A gestão do conhecimento aplicada a unidades de informação: uma abordagem direcionada a bibliotecas. | Rosa; Cardoso e Moreira (2013) |
| O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. | Rossetti e Morales (2007) |
| Marketing 3.0 nas bibliotecas de ensino superior português: as percepções dos utilizadores e dos profissionais da Informação e da Documentação. | Salgado (2014) |
| Gestão do conhecimento em bibliotecas: o bibliotecário como gestor da informação e de recursos e serviços informacionais. | Santa Anna (2016) |
| Gestão da informação para o desenvolvimento de procedimentos e serviços jurídicos: um estudo de caso num escritório de advocacia. | Santarém (2017) |

| | |
|--|-------------------------------------|
| Vida e arte: a importância do acesso às informações e aos documentos: uma visão do caso Erin Brockovich. | Santos e Silva (2008) |
| Um diálogo entre arquivo, conhecimento e tecnologia. | Santos e Flores (2015) |
| Arquivística: temas contemporâneos. | Santos (2013) |
| Knowledge management and its potential applicability for libraries. | Sarrafzadeh; Martin e Hazeri (2010) |
| O papel do arquivista na gestão do conhecimento. | Serra Junior (2006) |
| Gestão da informação e do conhecimento como subsídios para a geração de inovação. | Silva (2013) |
| Gestão do conhecimento: as lições dos pioneiros. | Sveiby (2001) |
| Comunicação da informação, gestão da informação e gestão do conhecimento. | Tavares; Costa e leite (2018) |
| Análise dos conceitos sobre gestão do conhecimento no âmbito da ciência da informação e biblioteconomia. | Tenório e Valentim (2016) |
| Knowledge management and academic libraries. | Townley (2001) |
| Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. | Valentim (2004) |
| Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. | Valentim e Teixeira (2012) |
| Contribuição da competência em informação para os processos de gestão da informação e do conhecimento. | Valentim; Jorge e Soria (2014) |
| O papel da gestão documental nos processos de gestão do conhecimento. | Viana e Valls (2016) |
| Gestão da informação e ciência da informação: elementos para um debate necessário. | Vianna e Freitas (2019) |
| A percepção da informação e da sua relevância no cenário institucional: sob a perspectiva de gestores e líderes. | Vieira (2014) |
| Knowledge management in na academic library: base don the case study “KM within OULS”. | White (2004) |

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Data de submissão: 20 de fevereiro de 2021.

Data de aceitação: 08 de julho de 2021.

Data da publicação: 25 de julho de 2021.