

## 8. Gestão da informação e repositórios digitais:

construindo um contexto para o surgimento das competências organizacionais

Daniele Cristina Gonçalves Brene Pires, José Fernando Modesto da Silva

As organizações do conhecimento precisam criar mecanismos que tragam solução para as rápidas mudanças que estão acontecendo em sua estrutura. Pessoas, informação e tecnologia assumem o poder de sustentação dessas instituições. Diante disso, objetiva-se refletir sobre as novas oportunidades abertas para o estudo da gestão da informação, bem como analisar a sua influência na construção de competências organizacionais por meio do uso de repositórios digitais. O trabalho caracteriza-se como um estudo descritivo-exploratório, baseado em revisão de literatura. Assim, verifica-se que as organizações criam estoques informacionais para melhorar a sua capacidade de agir e considera-se que a função da gestão da informação é atribuir dinamicidade a esses estoques, transformando-os em novas possibilidades de criação de competências organizacionais. Conclui-se, preliminarmente, que os repositórios institucionais, ao permitirem a gestão de conteúdos de forma colaborativa, apresentam-se como recursos tecnológicos que permitem a construção de um contexto capacitante adequado para o surgimento de novas competências organizacionais.

Organização do conhecimento. Gestão da informação.  
Competência organizacional. Repositório digital. *Dspace*.

## Introdução

A gestão da informação (GI) emerge em um contexto de mudança socioeconômica onde a informação e o conhecimento são reconhecidos enquanto um recurso, um bem imaterial e inesgotável com alto potencial de geração de sustentabilidade. Apresenta-se como um modelo que atende as demandas esboçadas por um novo comportamento organizacional, que busca compreender a relação entre a criação, uso e controle da informação e o estabelecimento da vantagem competitiva, sendo concebida como um modelo de gestão aplicado ao tratamento de informações em ambiente organizacional. É neste espaço organizacional que se abre que a Ciência da Informação tem ampliado suas pesquisas e contribuído para a definição de novas estruturas para a gestão informacional.

A GI somente será possível por meio da combinação de todos os elementos do uso da informação (CHOO, 2003), que deverão caminhar harmoniosamente para que as organizações consigam garantir a sua sustentabilidade frente aos novos desafios, por meio do estímulo da construção de novos conhecimentos. Nesse processo, “As organizações usam a informação de três maneiras estratégicas: para dar significado ao ambiente, para criar novos conhecimentos e para tomar decisões. (CHOO, 2003). Nesse cenário, o objetivo da gestão informacional é potencializar as oportunidades de geração de novas competências organizacionais, que se constituem como o foco estratégico para a sustentação da inovação necessária a

continuidade das organizações empresariais (PRAHALAD; HAMEL, 1990; TAKAHACHI, 2005; CHOO, 2003).

Assim, questiona-se como a informação e conhecimento podem ser tratados em ambientes de rápidos e intensos fluxos informacionais. Como representar um bem imaterial, que, ainda que esteja explícito, depende totalmente das pessoas para a ressignificação? As atenções voltam-se para o tratamento da informação e do conhecimento que são sigilosos, raros, protegidos e que possuem alto valor para o mercado.

Considerando essas premissas, vários autores têm se dedicado ao estudo do uso da informação e do conhecimento em ambientes organizacionais e, mais especificamente, alguns deles buscam traçar a relação entre a gestão da informação e desempenho organizacional, dentre os quais destacam-se Choo (2003) e Valentim (2008) na área de Ciência da Informação. Nessa linha, propõe-se o desenvolvimento desta pesquisa cujo objeto de estudo é a relação entre a gestão da informação e as competências organizacionais, sendo delimitada pelo seguinte problema: as técnicas e as ferramentas da gestão da informação podem colaborar para o surgimento de novas competências organizacionais por meio da utilização de repositórios digitais?

## **Objetivos**

Propõe-se nesse trabalho a realização de um estudo que identifique a existência do impacto da gestão da informação sobre o surgimento de novas competências organizacionais por meio do uso do *Dspace*, uma plataforma digital que atende aos requisitos e processos envolvidos na gestão informacional e que

pode ser utilizada para o desenvolvimento de repositórios do conhecimento organizacional institucionalizado.

Tendo em vista trazer contribuição para a área da Ciência da Informação, especialmente no que se refere a comprovação de que suas técnicas podem ser aplicadas à gestão da informação em organizações do conhecimento, tem-se como objetivos desta pesquisa:

### **Objetivo geral**

- a) Investigar, por meio de revisão da literatura nacional e internacional, a relação existente entre a gestão da informação e o surgimento de novas competências organizacionais.

### **Objetivos específicos**

- a) identificar como e porquê as técnicas de gestão informacional colaboram para o estabelecimento de novas competências organizacionais;
- b) identificar como os repositórios institucionais podem ser utilizados para a definição de novas competências organizacionais;
- c) verificar como o repositório digital *Dspace* pode ser utilizado como uma ferramenta para estimular o surgimento de novas competências organizacionais.

### **Justificativa**

A organização das informações e do conhecimento e a utilização de sistemas de informações são cruciais para a criação

de novos serviços, conhecimentos e competências organizacionais. O ciclo da informação e do conhecimento deve estar delineado e devidamente mapeado para que se conheça inteiramente e com clareza a sua formatação no ambiente. Além disso, importante atenção deve ser dispensada à cultura organizacional. Esses atributos são condicionantes do sucesso empresarial porque transformam as competências e conhecimentos organizacionais em recursos internos valiosos, raros e de difícil imitação pelos concorrentes (BARNEY, 1995).

Dentro de uma nova economia informacional e globalizada, onde a produtividade e competitividade dependem do ciclo informacional e, conseqüentemente, do processamento e da aplicação da informação e do conhecimento (CASTELLS, 2000), esta pesquisa justifica-se por buscar comprovar que os métodos e técnicas da Gestão da Informação, oriundos da Ciência da Informação, apresentam-se como ferramenta de gestão eficiente para a nova realidade sócio-econômica e cultural, que precisa de maior aprofundamento da pesquisa acadêmica para demonstração de um modelo adequado para a administração da informação em organizações do conhecimento. Isso proporcionará a construção de um caminho que promova o entendimento da existência da relação entre a gestão da informação e competências organizacionais.

### **Procedimentos metodológicos**

Esta é uma pesquisa de abordagem qualitativa. Os procedimentos qualitativos permitem descrever a complexidade dos problemas, analisar a interação entre certas variáveis,

compreender e classificar os processos dinâmicos experimentados por determinados grupos sociais, possibilitando o entendimento das particularidades de certos comportamentos porque consideram o ambiente natural como uma fonte direta de dados. Tal abordagem faculta ao pesquisador a construção e descrição gradual do cenário do fenômeno, geralmente social, por meio da comparação, replicação e classificação do objeto de estudo (RICHARDISON, 1989). Caracteriza-se metodologicamente como bibliográfica e descritiva-exploratória, pois objetiva analisar, a partir de materiais já publicados em âmbito nacional e internacional, a teoria existente por meio de uma revisão bibliográfica, bem como verificar, comparar e relatar a possível relação entre gestão da informação e gestão por competências, focado no uso da informação e nos processos de construção das competências organizacionais. A pesquisa descritiva-exploratória tem como principal objetivo descrever um ambiente, desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos e a construção de hipóteses para pesquisas posteriores. Por suas características, pode envolver levantamento bibliográfico, documental e estudos de casos. Geralmente, contemplam temas amplos, que tenham sido pouco explorado e, por isso, verifica-se pouco ou nenhum estudo anterior no(s) qual(is) o pesquisador possa apoiar-se. Diante disso, muitas vezes a pesquisa exploratória constitui-se a primeira etapa da discussão necessária ao estudo de um determinado tema (GIL, 2008).

As etapas compreendem:

- a) revisão da bibliografia levantada para construção teórica sobre o assunto;

- b) análise e comparação da visão proposta pelos autores na produção acadêmica nacional e internacional;
- c) coleta de dados para análise, por meio de entrevista e questionário a ser desenvolvido, que será aplicado em empresas selecionadas; e
- d) descrição do resultado da análise comparada.

## Fundamentação

O estudo do arcabouço teórico da GI legitima a afirmação de que a informação possui, na sociedade contemporânea, o *status* de um recurso que deve ser administrado eficazmente para o progresso socio-econômico e cultural da humanidade. Ao percorrer esse percurso na recente história da sociedade, as organizações compreenderam que a informação é um dos recursos críticos dos negócios e, conseqüentemente, passaram a buscar meios para promover o acesso e uso coerente da informação para elevar a produtividade e a performance organizacional. Barbosa (2008), afirma que autores como Peter Drucker, Ikujiro Nonaka, Hirotaka Takeuchi, Thomas Stewart, Thomas Davenport e Larry Prusak, focaram os seus estudos em identificar o papel da informação e do conhecimento para as organizações, concluindo que estes elementos transformaram-se em importantes recursos para a economia, para a sociedade e, principalmente, para as organizações.

Assim, surgiram as denominadas ‘organizações baseadas em informação’ ou ‘organizações baseadas em conhecimento’ ou as ‘organizações que aprendem’, que requerem um fluxo contínuo da informação e do conhecimento. (DAVENPORT;

ECCLES; PRUSAK, 1996; DRUCKER, 2001; CHOO, 2003; WILSON, 2007). A alta competitividade, outro fator importante para esse ambiente, também impulsiona o uso estratégico da informação (BOWONDER; MIYAKE, 1992). Desta forma, gerenciar a informação estrategicamente proporciona o aumento da competitividade entre as organizações e, ao mesmo tempo, assegura o alcance de uma posição de difícil imitação, uma vez que os processos de gestão consideram a informação produzida internamente como um elemento de inovação e diferenciação (PORTER; MILLER, 1985; BRAGA, 2000).

Segundo Choo (2003), as modernas teorias da Administração e Teoria das Organizações sustentam que a criação e uso da informação desempenham um papel estratégico no crescimento das competências organizacionais e, por isso, as organizações do conhecimento utilizam a informação principalmente para: criação de significados, construção do conhecimento e tomada de decisões. A criação do significado organizacional está firmada nos processos de gestão da informação que, de maneira geral, definem o seu comportamento. Considerando isso, uma organização do conhecimento deve aprimorar o uso estratégico da informação para que o seu ciclo sustente um movimento de aprendizagem contínua. Os processos de gestão da informação estão no coração da organização do conhecimento e, por esse procedimento, novas competências individuais e organizacionais são geradas, assegurando a vantagem competitiva e inovação (CHOO, 2003). A abordagem desta pesquisa a considera como uma ferramenta destinada a uma função exclusiva: levar a informação certa, à pessoa certa e no momento certo. Ao fazer isso, GI proporciona

a criação de um contexto adequado aos processos de uso da informação e potencializa a atuação das pessoas em seus afazeres cotidianos, estejam estes ligados à sua atuação profissional ou aos aspectos gerais da vida.

A GI tem um sentido que vai além da visão tecnicista dos processos técnicos envolvidos na administração da informação. Seu principal objetivo é o aproveitamento da competência informacional. É orientar a exploração do potencial de aprendizagem e adaptação em um ambiente de alta mudança e competitividade por meio da criação, aquisição, organização, armazenamento, distribuição e uso da informação que dê suporte o desenvolvimento organizacional.

### **Resultados esperados**

Um bom programa de GI deve gerenciar o todo o ciclo de informação, desde a criação até o seu uso. Assim, supõe-se que sua função esteja fortemente orientada ao ser humano, uma vez que o contexto, o significado e a agregação de valor são resultados do uso da informação pelas pessoas. Desenvolver estudos e práticas gerenciais que sustentem a construção, disseminação e o uso da informação envolve integrar a administração de recursos informacionais, humanos e tecnológicos a partir de uma visão holística (DETLOR, 2010, SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011). Assim, com esta pesquisa, espera-se alcançar os seguintes resultados:

- a) confirmar se a gestão da informação colabora para o estabelecimento de novas competências organizacionais

em organizações do conhecimento por meio da aplicação de suas técnicas, políticas e práticas;

- b) averiguar se os repositórios digitais se apresentam como uma ferramenta que impulsionam o surgimento de competências organizacionais ao facilitarem a construção de contextos capacitantes que impulsionem o uso estratégico da informação;
- c) confirmar que a Ciência da Informação tem papel estratégico fundamental para o estabelecimento de políticas organizacionais voltadas à gestão da informação e ao surgimento das competências organizacionais.

### **Considerações preliminares**

A GI favorece o desenvolvimento um contexto capacitante favorável à geração de novas competências organizacionais ao implantar a utilização de tecnologias de informação orientadas ao uso da informação. Nesta dimensão, o objetivo é oferecer “[...] infraestruturas menores e orientadas para o interesse de grupos especiais de usuários, nas quais as funções de produção e de circulação da informação possam ser dirigidas para promover, de uma forma adequada, um efeito inovador na assimilação do conhecimento” (BARRETO, 2012, p. 12). A papel da tecnologia, neste caso, é ofertar espaços que orientem os processos comunicacionais presentes nos processos de representação da informação que impactem a arena de criação de significados e uso da informação. Isto posto, pondera-se que o desenvolvimento de repositórios digitais nas organizações do conhecimento representa uma oportunidade

para a gestão da informação porque suportam todos os processos envolvidos em suas práticas e políticas, apoiando o uso da informação para a geração de novas competências organizacionais. Nesse cenário, os repositórios digitais, estruturam os ciclos informacionais para a geração de novos conhecimentos e, por isso, podem ser percebidos como redes que proporcionam transformações organizacionais.

O *Dspace*, quando analisado sob a perspectiva de sua funcionalidade para a criação de um contexto capacitante para a geração de novas competências, pode ser considerado uma solução de tecnologia da informação que permite a consolidação, o tratamento e a disponibilização de informações que integram a estrutura de significação das organizações do conhecimento. Considerando isso, identifica-se que suas principais características e funções contribuem para as práticas e políticas de gestão da informação e favorecem o estabelecimento de contextos capacitantes para o surgimento de novas competências organizacionais.

## Principais referências

- BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação e Informação**, v. 13, n. esp., p. 1 – 25, 2008.
- BARNEY, J. B. Looking inside for competitive advantage. **Academy of management executive**, v. 9, n. 4, p. 49 – 61, 1995.
- BOWONDER, B.; MIYAKE, T. Creating and sustaining competitiveness: information management strategies of Nippon Steel Corporation. **International Journal of Information Management**, v. 12, n. 1, p. 39 – 56, 1992.
- CHOO, C.W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo: Senac., 2003. 415 p.
- DETLOR, B. Information management. **International Journal of Information Management**, v. 30, n. 2, p. 103 – 108, Apr. 2010.
- DSPACE. **About Dspace**. 2014 Disponível em: <<http://www.dspace.org/introducing>>. Acesso em: 29 maio 2014.
- PRAHALAD, C.K.; HAMEL, G. The core competence of the corporation. **Harvard business review**, Harvard, p. 79 - 90, may./jun. 1990.
- TAKAHASHI, T. **Sociedade da informação no Brasil**: o livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia. 2000.
- VALENTIM, M. L. P. Informação e conhecimento em organizações complexas. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2008.