

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E NORMALIZAÇÃO: diferentes perspectivas para unidades de informação¹

Gianfrancesco Ranieri D. A. Freire*

Krishna Lima**

Leandro Allan Costa da Silva***

Rayssa Lara Oliveira de Andrade****

Orientadora: Dra. Eliane Ferreira da Silva*****

Resumo

Destaca o papel da informação no desenvolvimento das organizações, enfatizando a ligação entre a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento que visam aprimorar o capital intelectual. Objetiva garantir aos usuários/clientes e funcionários/colaboradores um serviço otimizado através da complementação entre a Gestão da Informação e do Conhecimento, a Segurança da Informação e a Normalização, que são cruciais para um fluxo informacional eficiente dentro de uma unidade de informação. A metodologia realizada contou com pesquisas bibliográficas e estudos de casos que relacionaram procedimentos distintos num mesmo âmbito. Ressalta a necessidade de uma unidade de informação, com suporte tecnológico, criar estratégias que possibilitem a interação entre seus funcionários/colaboradores visando a obtenção de opiniões que otimizem o trabalho, já que não há a possibilidade de otimizar os serviços lidando diretamente com as máquinas. Informa que uma unidade de informação, que tem potencial tecnológico, deve estar atenta e se comprometer com a segurança de suas informações para evitar possíveis perdas de dados para que possa, assim, garantir sua integridade. Descreve os serviços da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT como agente facilitador do trabalho dentro de uma gestão, colaborando com o crescimento de uma unidade de informação com vantagem competitiva e construção do conhecimento. Conclui que tais perspectivas podem ser aplicadas em qualquer organização que vise um fluxo informacional seguro, eficiente e eficaz e que para tal, depende diretamente de um gestor dinâmico, que saiba identificar e utilizar diversos procedimentos para corrigir e evitar possíveis falhas.

Palavras-Chave: Gestão da Informação e do conhecimento. Segurança da Informação. Unidades de Informação.

¹ Comunicação Oral apresentada ao GT 5- Memória, Gestão e Tecnologia da Informação e Comunicação.

*Universidade Federal do Rio Grande do Norte/ Campus Natal. Graduando em Biblioteconomia. Email. ranisdb@gmail.com

** Universidade Federal do Rio Grande do Norte/ Campus Natal. Graduanda em Biblioteconomia. Email.

krishnalima@hotmail.com

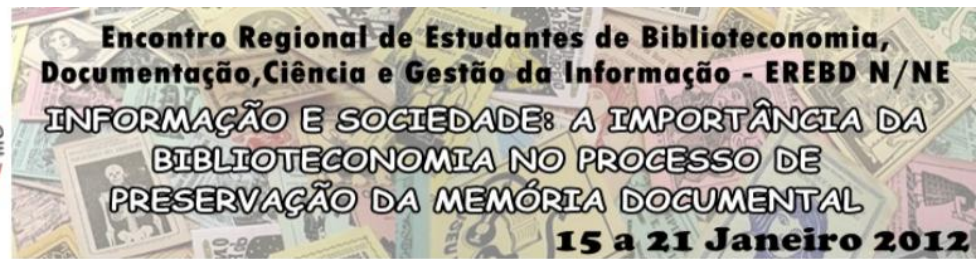
*** Universidade Federal do Rio Grande do Norte/ Campus Natal. Graduando em Biblioteconomia. Email.

leandrobib@hotmail.com

**** Universidade Federal do Rio Grande do Norte/ Campus Natal. Graduanda em Biblioteconomia. Email.

rayssa.lara@gmail.com

***** Universidade Federal do Rio Grande do Norte/ Campus Natal. Professora do Departamento de Biblioteconomia. Email. eliane.ufrn@gmail.com



1 INTRODUÇÃO

As organizações, de uma maneira geral, vêm sofrendo mudanças desde o início do século XX, quando perceberam que poderiam obter um melhor lucro ao focar nas pessoas e não na produção. Essas mudanças proporcionaram uma disputa acirrada em todos os tipos de mercado, fazendo com que as organizações buscassem sempre novos avanços tecnológicos para gerenciar de uma melhor forma não só seus bens tangíveis, mas também os bens intangíveis como a informação e o conhecimento gerado no dia a dia organizacional.

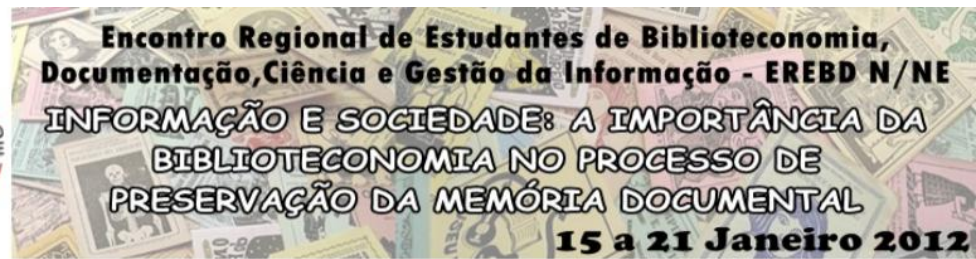
Esse trabalho foi elaborado a partir da necessidade de abordar a Gestão da Informação e do Conhecimento como instrumentos da Biblioteconomia, observando sobre diferentes vertentes a atuação do profissional bibliotecário. Para desenvolvê-lo foram feitas revisões de literaturas em meios bibliográficos e não bibliográficos e conhecimentos adquiridos em sala de aula na disciplina Gestão de Unidades de Informação, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Nos tópicos que seguem serão apresentados conceitos sobre a Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC) e seus objetivos. Em seguida, serão abordadas a GI e GC sob a ótica das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a Segurança da Informação como garantia da idoneidade informacional e por último será tratada sobre o prisma da normalização como instrumento facilitador da gestão.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

Nos dias de hoje muito se fala sobre a Gestão da Informação (GI) e sobre a Gestão do Conhecimento (GC) nos ambientes organizacionais, pois em razão do aumento exacerbado de informação e as mudanças ocorridas nos âmbitos da tecnologia, economia, sociedade e cultura, ficou cada vez mais difícil localizar, controlar, tratar e filtrar a informação de modo que ela possa cumprir seu papel efetivamente na era do conhecimento.

A informação é o insumo básico para qualquer atividade humana e nas organizações se torna indispensável para a tomada de decisões e conseqüentemente para o posicionamento



da organização no ambiente ao qual ela está inserida. Sobre o papel da informação nas organizações, Beuren (2000, p. 43) coloca que:

A informação é fundamental no apoio às estratégias e processos de tomada de decisão, bem como no controle das operações empresariais. Sua utilização representa uma intervenção no processo de gestão, podendo, inclusive, provocar mudança organizacional, à medida que afeta os diversos elementos que compõem o sistema de gestão. Esse recurso vital da organização, quando devidamente estruturado, integra as funções das várias unidades da empresa, por meio dos diversos sistemas organizacionais.

Desse modo, considerando a importância que a informação traz à organização, a GI contribui para a organização através de seus processos que podem ser destacados na identificação das necessidades de informação, coleta ou entrada da informação na organização, classificação e armazenamento da informação, tratamento e apresentação da informação e o desenvolvimento de produtos e serviços de informação para auxiliar o usuário em sua busca (BERBE, 2005).

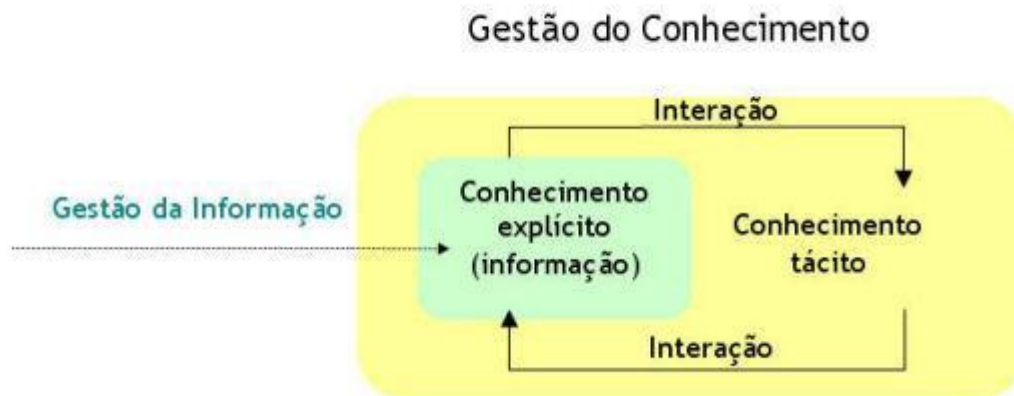
A Gestão da Informação tem as suas funções observadas sobre três óticas que Marchiori (2002, p. 74 apud BERBE, 2005, p. 28) define da seguinte forma:

Um dos enfoques é dado em cursos de administração de empresas, nos quais a gestão da informação visa a incrementar a competitividade empresarial e os processos de modernização organizacional, capacitando profissionais na administração de tecnologias de informação em sintonia com os objetivos empresariais [...] Sob o enfoque da tecnologia, a gestão da informação é vista, ainda que dentro de um contexto organizacional, como um recurso a ser otimizado via diferentes arquiteturas de hardware, software e redes de telecomunicações adequadas aos diferentes sistemas de informação – em especial aos empresariais [...] O terceiro enfoque é o da ciência da informação (...) que em sua essência se ocupa do estudo da informação em si, isto é, a teoria e a prática envolvidas em sua criação, identificação, coleta, validação, representação e uso, tendo como princípio o fato de que existe um produtor/consumidor de informação que busca, nesta, um “sentido” e uma “finalidade”.

De outro modo a Gestão do Conhecimento também tem como objetivos identificar as informações dentro de uma organização. Mas diferente da GI a GC visa administrar o conhecimento implícito em uma organização, que é o conhecimento adquirido por seus colaboradores ao decorrer de suas atividades.



ILUSTRAÇÃO 1 – Gestão da Informação e do Conhecimento



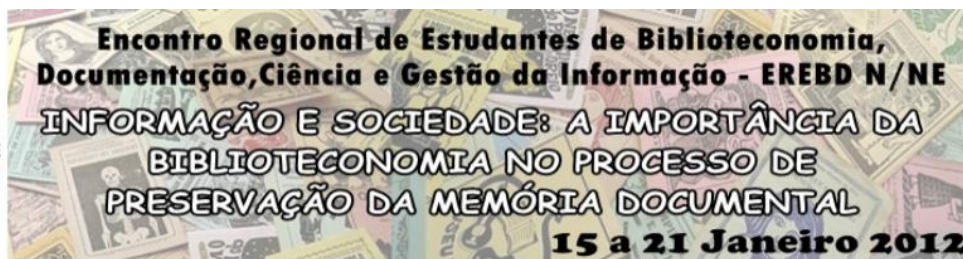
Fonte: Leite, 2007.

Através dessa imagem podemos observar que a Gestão do Conhecimento e a Gestão a Informação, embora sejam duas coisas distintas, estão diretamente ligadas ao processo de gestão informacional de qualquer organização.

Com o avanço das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTICs) a gestão da informação passou a contar com outras ferramentas para o desenvolver de seus processos com uma maior eficiência passando a utilizar novos sistemas de informação para facilitar cada vez mais o acesso à informação. Para demonstrar esse avanço, enfatizaremos com mais clareza na próxima seção.

3 O USO DAS TECNOLOGIAS COMO FERRAMENTAS FACILITADORAS À GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

A cada dia o ambiente empresarial muda, e com ela as estratégias de dominar o grande fluxo de informação e dados que chegam para serem gerenciados. Os recentes resultados da 3ª Pesquisa Sobre Uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC2 comprovam que os computadores estão presentes em 95% das empresas avaliadas e que entre as empresas informatizadas, 97% têm acesso à Internet. E esse avanço tecnológico foi



determinante para uma mudança radical na sociedade, indicando um novo perfil de produtos e serviços que agora necessitariam ter seu gerenciamento através dos avanços tecnológicos.

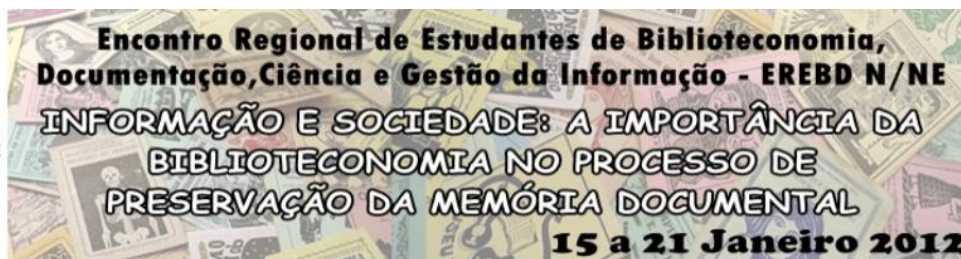
Em um mundo globalizado como o nosso, necessitamos estar preparados para uma série de transformações e constantes mudanças para conseguir o bom sucesso das organizações. Com um bom gerenciamento da informação e do conhecimento, poderemos obter vantagem competitiva através da valorização dos bens tangíveis e intangíveis, como o próprio conhecimento se enquadra.

O principal benefício que a tecnologia da informação traz para as organizações é a sua capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes e fornecedores. Os sistemas de informação mais modernos oferecem às empresas oportunidades sem precedentes para a melhoria dos processos internos e dos serviços prestados ao consumidor final. (BEAL, 2001).

Muitas tecnologias são utilizadas para o avanço das empresas, e gestores da informação e do conhecimento devem conhecê-las afins de que as fontes do conhecimento cheguem aos interessados de forma rápida, segura e formatada. Uma pesquisa realizada pela revista *Information Strategy Online*, ligada à conceituada *The Economist* mostrou uma lista de tecnologias em uso para a GIC - Gestão da Informação e do Conhecimento. Dentre elas encontram-se o *groupware*, *workflows*, painéis eletrônicos, portais e grupos de discussão, bases de dados *on-line*, Internet, intranets, sistemas especialistas, agentes de pesquisa inteligentes, data warehouse / data mining, CD-ROMs, sistemas especialistas, videoconferência e gerenciamento eletrônico de documentos.

Claro que todas as tecnologias existentes não podem substituir a questão primordial que existe na GIC que é a interrelação entre as pessoas e os processos. Muitas empresas vieram a falhar por investir alto em sistemas que do ponto de vista delas facilitariam o capital intelectual gerando riquezas esquecendo que o contato pessoal, a interação, o momento de partilha de conhecimento, gera muito mais frutos assumindo uma nova dinâmica existente.

2 REDAÇÃO TERRA. **Uso de tecnologia em empresas cresce no País.** Disponível em: <<http://tecnologia.terra.com.br/interna/0,,OI2898900-EI4803,00-Use+de+tecnologia+em+empresas+cresce+no+Pais.html>>. Acesso em: 01 jun. 2011.



As tecnologias deverão ser vistas como úteis para a Gestão do Conhecimento, pois proporcionam a integração das pessoas, facilitam a superação das fronteiras entre unidades de negócio, ajudam a prevenir a fragmentação das informações e permitem criar redes globais para a partilha do conhecimento. Em suma, as Tecnologias devem ser eficazes para a criação de uma eficiente Gestão do Conhecimento, sendo que a TI deve ser utilizada para facilitar as atividades essenciais para a evolução das organizações, proporcionando melhores soluções para os problemas, assim como fomentar a inovação. Isto é, deve possibilitar o fornecimento de todos os meios através de ferramentas flexíveis e de fácil utilização. (MIRANDA, 201-?).

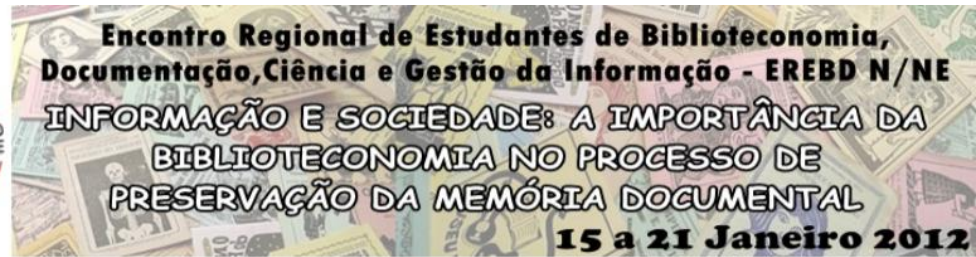
Partindo dessa premissa que infelizmente os recursos tecnológicos utilizados não são suficientes para interagir os funcionários/colaboradores, algumas organizações procuraram meios para obter aquilo que a “máquina” não consegue alcançar. Assim, tiveram algumas idéias como fazer reuniões durante o almoço, se utilizar do “benchmarking” interno para gerar o compartilhamento de informações, fazer grupos de pesquisas para levantar informações entre o público interno e externo da organização, avaliações periódica, etc.

Um dos maiores desafios da tecnologia usada em ambientes de trabalho que se utilizam de capital intelectual é ser o suporte nessa prática de partilha de ideias e experiências. Várias empresas que não querem perder esse aliado procuram ou produzem agora *softwares* específicos para a GIC, afim de que ela seja um facilitador nesta dinâmica do conhecimento e um elo que possa ajudar na organização das atividades essenciais para a evolução de sua empresa.

Assim, um Gestor da Informação e do Conhecimento, deve estar atento às necessidades de sua organização e utilizar-se da tecnologia como uma ferramenta para a evolução e o progresso da mesma, desenvolvendo um conhecimento coletivo e dando suporte a seus funcionários. Desta maneira o gestor pode fazer a relação entre pessoa e máquina sem que uma permita a falha da outra.

As tecnologias úteis para a Gestão do Conhecimento são aquelas que propiciam a integração das pessoas, que facilitam a superação das fronteiras entre unidades de negócio, que ajudam a prevenir a fragmentação das informações e permitem criar redes globais para o compartilhamento do conhecimento. Isso é fundamental, por exemplo, para a criação de bases de dados de clientes e para o entendimento do comportamento do consumidor. (TEIXEIRA FILHO, 2000).

Compreendida a importância da tecnologia para uma excelente Gestão, as empresas devem ter uma nova preocupação que é a segurança de seus dados, para não perder



informações nem dando espaço para a concorrência. Para esse parâmetro abordaremos com maior ênfase na próxima seção.

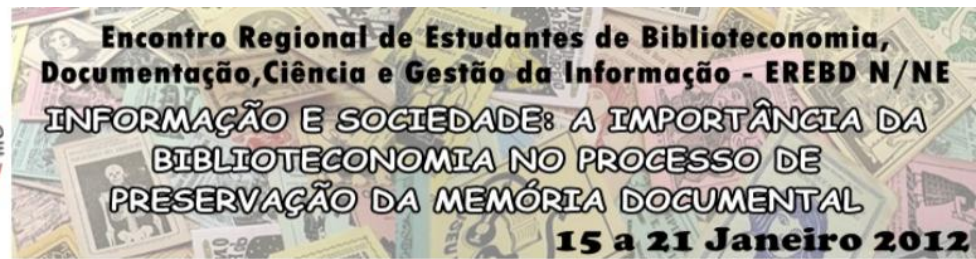
4 A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO COMO GARANTIA DA IDONEIDADE DA INFORMAÇÃO

Em qualquer organização, a Segurança da Informação (SI) serve de base para a preservação e valorização da informação, focando na necessidade de permitir que apenas pessoas autorizadas tenham acesso a essas informações. Para garantir o desenvolvimento e o crescimento da organização ou instituição que dela se beneficie, a SI visa proteger o recurso informacional das ameaças quanto a sua integridade, disponibilidade e confidencialidade.

A integridade garante que a criação é legítima e visa à prevenção dessa criação contra qualquer alteração ou destruição não autorizada. A disponibilidade visa garantir que essas informações estejam disponíveis para os usuários de forma oportuna, e a confidencialidade garante que o acesso à informação seja restrito aos seus usuários legítimos.

Para assegurar a informação quanto aos fatores citados, é preciso estar atento ao ciclo de vida da informação que parte da identificação das necessidades de informação por seus funcionários, que por sua vez influenciará na obtenção dessas informações para garantir a sua integridade, no tratamento das mesmas onde há a preocupação com a integridade e a confidencialidade, na distribuição para permitir o acesso a quem precisa delas; no uso, que é a etapa mais importante do ciclo de vida da informação em organizações; no armazenamento para garantir a conservação das informações, permitindo o uso e reúso; e por fim o descarte de informações obsoletas ou sem utilidades.

No passado a questão segurança da informação era muito mais simples, pois os arquivos contendo inúmeros papéis podiam ser trancados fisicamente, porém com a chegada das tecnologias da informação e comunicação a questão ficou bem mais complexa, hoje a maioria dos computadores conecta-se a internet e conseqüentemente a internet conecta-se a eles, além disto, sabemos que dados em formato digital são portáteis, este fato fez que estes ativos tornassem atrativos para ladrões. Mas isto não é tudo, existem inúmeras situações de insegurança que podem afetar os sistemas de informação como incêndios, alagamentos, problemas elétricos, poeira, fraudes, uso inadequado dos sistemas, engenharia social, guerras, seqüestros, etc. (MOREIRA, 2008, não paginado).



Como ressaltado anteriormente, as tecnologias da informação e da comunicação estão possibilitando a convergência dos tradicionais suportes informativos, assim como a criação de outras informações que já “nascem” no ambiente virtual. Devido a isso, existem sérias preocupações quanto à segurança dos componentes das TIC’s, pois com a dependência a elas, sem os sistemas de informação, as Unidades tornam-se incapazes de fornecer serviços.

A vulnerabilidade da infra-estrutura tecnológica de *hardwares* e *softwares* é outro fator agravante, pois esses sistemas podem ser danificados e os equipamentos também são muito visados por ladrões por serem portáteis e atraírem a atenção de *crackers*, espiões ou empregados dispostos a trocar os seus privilégios em troca de dinheiro ou vantagens oferecidas por um concorrente.

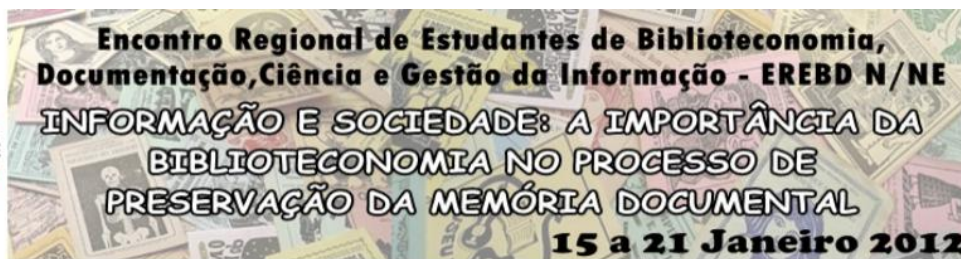
Muitos dos sistemas de informação são projetados sem obedecer aos princípios de segurança, que por sua vez são adicionados nos estágios finais quando a sua eficácia já pode ter sido prejudicada por decisões tomadas sem levar em conta tais requisitos.

Atualmente, numa era onde conhecimento e informação são fatores de suma importância para qualquer organização ou nação, segurança da informação é um pré-requisito para todo e qualquer sistema de informações. Nesse sentido, há uma relação de dependência entre a segurança da informação e seus pilares. (ARAÚJO, 2008, não paginado).

Toda unidade informacional dispõe de informações valiosas que não estão armazenadas em Sistemas de Informação por estarem disponíveis apenas em um documento impresso. Alguns desses documentos têm sua validade vinculada ao suporte físico em papel, e precisam ser protegidas fisicamente mesmo quando existem cópias eletrônicas dos mesmos.

Os gestores dessas unidades precisam ter uma noção clara de quais informações permanecem armazenadas fora dos componentes da TI, como também os fluxos por ela percorridos na Unidade, para que assim possam programar medidas necessárias para a sua proteção.

Atualmente, em uma era onde conhecimento e informação são fatores de suma importância para qualquer organização ou nação, segurança da informação é um pré-requisito para todo e qualquer sistema de informações. Nesse sentido, há uma relação de dependência entre a segurança da informação e seus pilares e o uso de normas internacionais que regulamentam a prática da SI e outras que visam facilitar a gestão



5 O USO DE NORMAS COMO FACILITADOR DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

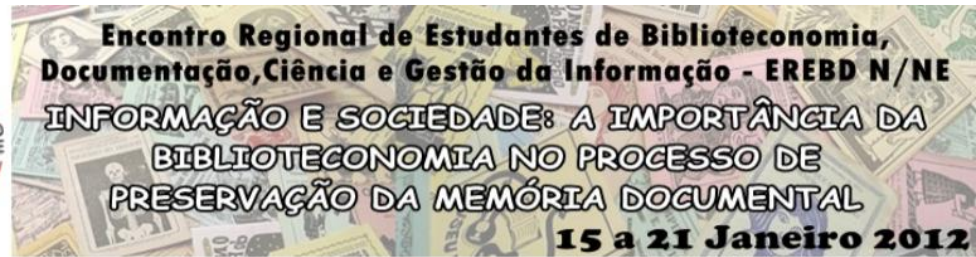
Devido às necessidades que surgiram em decorrência do desenvolvimento tecnológico e científico, no ano de 1940, foi necessário instituir uma associação que tivesse como finalidade normalizar os vários segmentos técnicos do país. A Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT é uma entidade sem fins lucrativos que possui muita credibilidade, sendo ela a única representante do país reconhecida pelo CONMETRO no ano de 1992, sendo membro e participado ativamente da construção da ISO (International Organization for Standardization), da COPANT (Comissão Panamericana de Normas Técnicas) e da AMN (Associação Mercosul de Normalização).

De acordo com a própria ABNT (2011) os objetivos das normas são: comunicação, simplificação, proteção ao consumidor, segurança, economia e eliminação de barreiras. Os objetivos nos trazem a possibilidade de alcançar um modo menos burocrático de resolver problemas e receber informações, trazendo segurança uma vez que podemos confiar nas instituições que aplicam tais normas em suas atividades.

Conforme a ABNT (2011)³ Normalização é a “Atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva, com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem, em um dado contexto”. Com isto podemos constatar que o objetivo geral da associação é a otimização dos serviços e a solução de problemas que perduram os variados setores, sendo competente para elaborar normas.

As normas são de caráter compulsório, ou seja, são obrigatórias e aqueles que não cumprirem poderão ser punidos, infelizmente existem indicações de algumas categorias que devem ter um maior grau de obrigatoriedade, não sendo o caso da documentação. Com todos os objetivos que a normalização possui, pode-se muito bem visualizar os benefícios que a mesma traz para a gestão da informação e do conhecimento. Neste caso fala-se das normas de

³ Documento eletrônico não paginado.



documentação, que objetiva a normalização de documentos, com vista a padronizar a maneira de se publicar e estruturar qualquer tipo de informação documentada seja ela em suporte digital ou impresso.

A gestão de informações devidamente normalizadas é um agente facilitador, pois viabiliza a recuperação das mesmas, tornando o tempo investido bem menor que outrora.

A segurança é um dos objetivos que as normas possuem em sua essência além de outros que foram citados. Uma vez padronizada as informações passam a ter características que as tornam mais difíceis de serem falhas ou inadequadas para o uso administrativo ou outro fim a qual o gestor tenha necessidade.

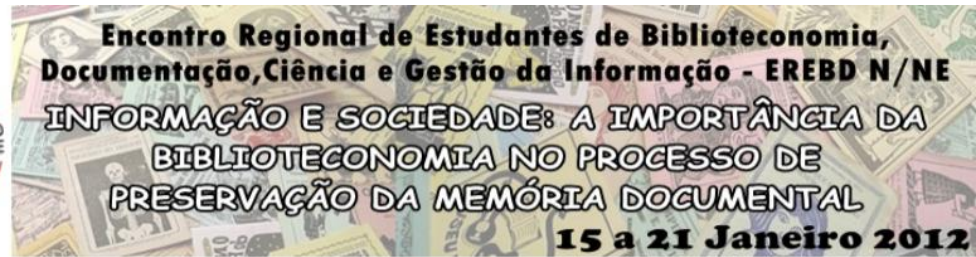
A ABNT não só garante a padronização de documentos como também oferece parâmetros para todas as áreas, as novas tecnologias, a segurança da informação e a gestão de recursos mantem seus critérios baseados em normas que foram criadas para diminuir as incertezas e extinguir as ambiguidades e impasses, através de comissões devidamente competentes para tomarem as melhores decisões.

A organização das informações interfere de maneira notória na construção do conhecimento, levando em consideração a tentativa e a proposta de otimizarem-se segmentos e os torná-los cada vez menos complicados e mais legalizados. Portanto, as normas exercem uma função primordial perante a gestão informacional, a segurança da informação ou em qualquer outro setor.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da Informação e do Conhecimento engloba um universo de fatores decisivos para a sua total eficiência num ambiente organizacional. A inteligência e competência do seu gestor podem ser cruciais para o seu desenvolvimento em uma organização; pois a mesma não é independente, ela necessita de todos os seus pilares complementares que a otimizam e a tornam eficaz no âmbito organizacional no qual está inserida.

Através dessas necessidades de complementaridade para a eficiência e eficácia da GIC, foi vista a importância e a dependência das novas tecnologias, já que estamos em uma era onde a informação e a tecnologia fazem parte de uma relação indissociável. Com essa

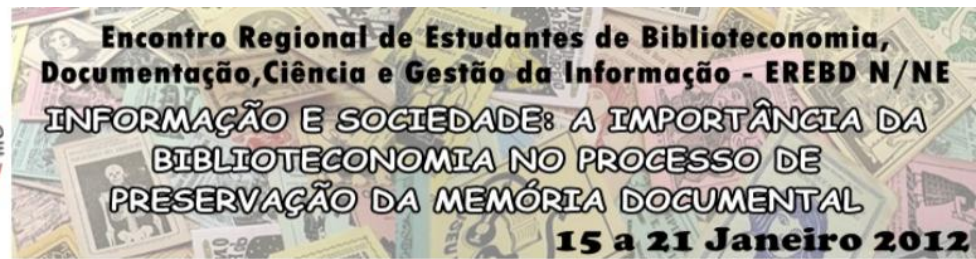


constatação e com os problemas de seguridade dessas informações, entra então a Segurança da Informação visando à proteção, a integridade, confidencialidade e disponibilidade, que dependem restritamente da ação do gestor para suas delimitações quanto aos sistemas inseridos na organização.

Como visto, as normas também fazem parte do ambiente organizacional, porém suas exigências quanto aos documentos não têm sido completamente acatadas pelas organizações, contudo a usabilidade das normas garantem inúmeros benefícios para a organização que a introduz em seu ambiente. E com foco nesses benefícios, cabe ao gestor introduzi-las no seu plano de gestão para garantir o desenvolvimento de suas funções quanto a Gestão da Informação e do Conhecimento.

REFERÊNCIAS

- BEAL, Adriana. **INTRODUÇÃO À GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**. Disponível em: <http://www.2beal.org/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF>. Acesso em: 01 jun. 2011.
- BERBE, Alexandre Campos. **Gestão da informação e do conhecimento: reflexão de conceitos e o papel da biblioteconomia**. 2005. 103 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://rabc.org/raci/sites/default/files/tcc-berbe.pdf>>. Acesso em: 04 maio 2011.
- BEUREN, Ilse Maria. **Gestão da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- LEITE, Fernando César Lima; COSTA, Sely Maria de Souza. Gestão do conhecimento científico: proposta de um modelo conceitual com base em processos de comunicação científica. **Ciência da Informação**, Brasília, n. , p.1-10, 01 jan. 2007.
- MENDES, Alexandre. **Gestão do Conhecimento - Pessoas e Tecnologia, um bom negócio**. Disponível em: <http://imasters.com.br/artigo/5236/intranets/gestao_do_conhecimento_-_pessoas_e_tecnologia_um_bom_negocio/>. Acesso em: 01 jun. 2011.
- MIRANDA, Nadia. **Tecnologias eficazes promovem uma eficiente Gestão do Conhecimento**. Disponível em: <<http://meuartigo.brasilecola.com/informatica/tecnologias-eficazes-promovem-uma-eficiente-gestao--1.htm>>. Acesso em: 01 jun. 2011.



MOREIRA, Bernardo Leite. **Gestão do Conhecimento**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/gestao-do-conhecimento/20385/>>. Acesso em: 01 jun. 2011.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO**. Disponível em: <<http://www.w3net.com.br/noticias/artigo/?artigo=7>>. Acesso em: 01 jun. 2011.

VALENTIM, M. L. P. **Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento**. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v.3., n.4, ago. 2002.