

Interface entre a memória organizacional e a gestão do conhecimento: observações no arquivo do SEBRAE – PB

The interface between organizational memory and knowledge management: observations in the SEBRAE archive – PB

Interfaz entre la memoria organizativa y la gestión del conocimiento: observaciones en el archivo SEBRAE - PB

Rayan Aramís de Brito Feitoza
Universidade Federal da Paraíba(UFPB)
Brasil

Emeide Nóbrega Duarte
Universidade Federal da Paraíba(UFPB)
Brasil

Submetido em: 23/04/2021

Aceito em: 14/06/2021

Publicado em: 28/10/2021

Licença:



Autor para correspondência: Rayan Aramís de Brito Feitoza

Email: rayanbritof@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1511-839X>

Como citar este artigo:

FEITOZA, Rayan Aramís de Brito; DUARTE, Emeide Nóbrega. Interface entre a memória organizacional e a gestão do conhecimento: observações no arquivo do SEBRAE – PB. **REBECIN**, São Paulo, v. 8, edição especial, p. 01-13, 2021. DOI: 10.24208/rebecin.v8i.273

RESUMO

Objetiva conhecer a interface entre a Memória Organizacional e a Gestão do Conhecimento com base nos fundamentos teóricos e nas observações no arquivo no Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do estado da Paraíba – Sebrae/PB. A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e de campo, exploratória de caráter descritivo, com abordagem quali-quantitativa. Adota a técnica de observação participante com anotações registradas no diário de campo, que serviu como instrumento de coleta de dados no arquivo da instituição pesquisada, com análise de cruzamento com a literatura. Os resultados referentes à utilização dos documentos por espécie e tipologia documental, suas funções para as tomadas de decisões, as contribuições do arquivo e o comportamento dos sujeitos permitem concluir que a memória organizacional contribui com o processo de gestão, compartilhamento e criação de conhecimentos.

Palavras-Chave: Memória Organizacional; Gestão do Conhecimento; Arquivo; Sebrae/PB.

ABSTRACT

It aims to understand an interface between Organizational Memory and Knowledge Management based on theoretical foundations and information in the archive at the Support Service for Micro and Small Enterprises in the state of Paraíba - Sebrae / PB. The research stands out as bibliographic and field, exploratory of a descriptive character, with a qualitative and quantitative approach. The participant observation technique was adopted with notes provided in the field diary, which served as an instrument for data collection in the researched institution's file, with analysis of crossing with the literature. The results related to the use of documents by type and documentary typology, their functions for decisions, the contributions of the archive and the requirements of those obliged to comply that the organizational memory contributes to the process of management, sharing and creation of knowledge.

Keywords: Organizational Memory; Knowledge management; Archive; Sebrae/PB.

RESUMEN

Tiene como objetivo conocer la interfaz entre la Memoria Organizacional y la Gestión del Conocimiento a partir de fundamentos teóricos y observaciones en el archivo del Servicio de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas del estado de Paraíba - Sebrae/PB. La investigación se caracteriza por ser bibliográfica y de campo, exploratoria de carácter descriptivo, con enfoque cuali-cuantitativo. Adopta la técnica de la observación participante con anotaciones registradas en el diario de campo, que sirvió como instrumento de recogida de datos en el archivo de la institución investigada, con análisis cruzados con la bibliografía. Los resultados sobre el uso de los documentos por especies y tipología documental, sus funciones para la toma de decisiones, las aportaciones del archivo y el comportamiento de los sujetos permiten concluir que la memoria organizativa contribuye al proceso de gestión, compartición y creación de conocimiento.

Palabras clave: Memoria organizativa; Gestión del conocimiento; Archivo; Sebrae/PB.

1 INTRODUÇÃO

O arquivo é um espaço importante para construção da memória nas organizações e gerenciamento do conhecimento, os grupos de documentos contribuem com a criação e construção do conhecimento para as tomadas de decisão no âmbito das organizações. No entanto, apesar de o arquivo auxiliar na construção dessa memória que é construída por um conjunto de práticas gerenciais, trabalhos que possam conhecer a interface existente entre a memória no âmbito organizacional e a gestão do conhecimento a partir de um determinado arquivo ainda são incipientes.

Neste trabalho trazemos à luz a Memória Organizacional (MO) que funciona como uma ferramenta de processos de informação na criação e compartilhamento de conhecimentos para os funcionários de uma

empresa e outro importante meio que contribui com as tomadas de decisão é a Gestão do Conhecimento (GC), que pode ser efetivada em todos os setores e ambientes de uma organização, tais como: sua estrutura, os recursos humanos, sua cultura, tecnologias e todas as documentações produzidas e/ou recebidas. Portanto, todo documento criado, adquirido e acumulado pelas empresas, no exercício de suas funções é registrado, sendo assim preservado e constituindo-se como componente para ações comprobatórias, processo decisório e construção da memória da organização.

O estudo buscou responder as indagações, a seguir: De que maneira o arquivo se insere na interface entre a memória organizacional e gestão do conhecimento do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do estado da Paraíba - Sebrae/PB? Qual o papel desse arquivo enquanto fonte de memória organizacional e agente da criação do conhecimento nos processos de tomada de decisão da instituição? Para tanto, o objetivo geral deste trabalho foi conhecer a interface da Memória Organizacional com a Gestão do Conhecimento por meio do arquivo do Sebrae/PB.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Toda instituição, assim formada pelas pessoas, processos, documentos, cultura e conhecimentos agregados, geram diariamente um conjunto de experiências que podem contribuir significativamente com a formação de sua memória, podendo aqui ser chamada de memória organizacional. Nesse contexto, os documentos de um arquivo podem ser considerados como parte dessa ferramenta, pois com base na definição de Walsh e Ungson (1991), essa memória organizacional pode ser

definida como as informações que estão armazenadas, com relação à história de uma organização, e que podem ser utilizadas nos processos de tomada de decisão.

Para Molina e Valentim (2011) a MO é considerada como uma base de conhecimento em que se registram os conteúdos gerados por um determinado ambiente e que esses conteúdos estão presentes nos documentos, que por sua vez, podem ser divididos em tipologias documentais. Quanto aos documentos e suas funções no âmbito dos arquivos, Nascimento e Valentim (2012) afirmam que a analogia entre a Tipologia Documental e o processo de tomada de decisão é uma realidade, admitindo que as decisões sejam tomadas de forma consciente, resultando em maior assertividade e menor risco organizacional. No entanto, existe diferença entre o conceito de documento e documento de arquivo. O primeiro é aquele produzido e/ou recebido por uma pessoa física no decorrer de sua existência, o outro seria aquele produzido por uma instituição privada ou pública no decorrer de suas atividades, constituindo-se um elemento com funções de prova e informação (BELLOTTO, 2006). A memória das organizações e o conjunto de documentos de arquivados potencializam ações de compartilhamento de conhecimento entre colaboradores, institucionalizando a GC.

Quanto à GC, é possível compreender que essa gestão se dá a partir da distinção do conhecimento tácito e explícito. O primeiro, é o conhecimento individual, que é de difícil comunicação, enquanto o segundo é formal sistemático, que é fácil transmitir aos indivíduos e aos grupos (NONAKA; TAKEUCHI, 1997). A GC está ligada ao conhecimento tácito, considerando assim, que o seu foco está ligado ao

conhecimento pessoal, aquele que se encontra na cabeça das pessoas e o conhecimento explícito, registrado, é fruto das ações da GC.

Davenport e Prusak (1998) conceituam a gestão do conhecimento como um processo sistemático para identificar, criar, renovar e aplicar os conhecimentos estratégicos no âmbito de uma organização que valoriza o conhecimento. De acordo com o modelo de Choo (2003) é considerada organização do conhecimento aquela que for capaz de integrar os processos de criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisão. Tenório e Valentim (2016) afirmam que a GC também estuda o comportamento das pessoas em relação à informação e ao conhecimento, nos ambientes em que são implantados processos de comunicação, fluxos de informação e de conhecimento, bem como Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e de campo, caracterizada, do ponto de vista do objetivo, como exploratória e descritiva, com uma abordagem qualitativa e quantitativa. O estudo foi desenvolvido no arquivo central do Sebrae/PB situada na cidade de João Pessoa/PB, onde se concentra toda as informações (orgânicas) e os conhecimento registrados nos documentos das Unidades, Agências Regionais e Setores que compõem a estrutura organizacional. Para se realizar a coleta dos dados, foi escolhida a técnica de observação participante com anotações em diário de campo. Por ocasião das observações *in loco*, considerando que o pesquisador/observador realizava estágio na instituição, os sujeitos de pesquisa em observação, participaram espontaneamente por meio de

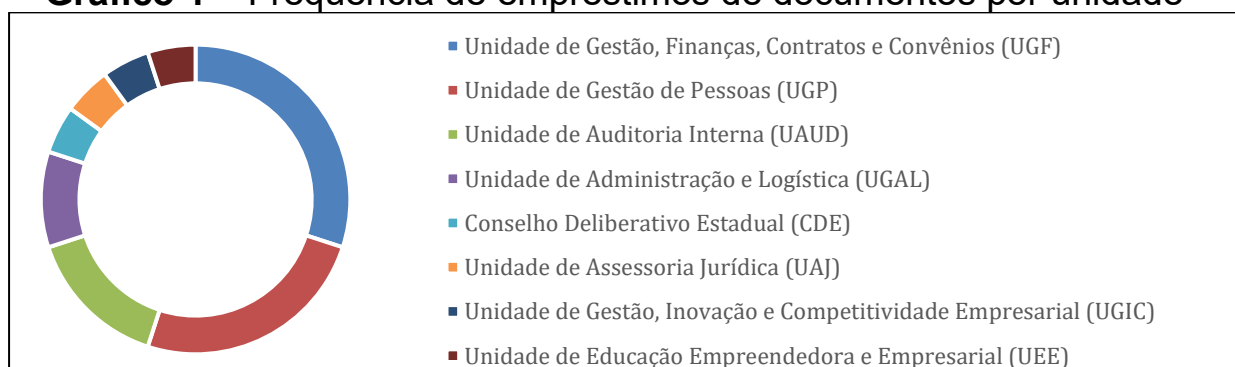
comentários sobre as funções dos documentos e o atendimento recebido, os quais foram considerados nos resultados.

A operacionalização da pesquisa ocorreu em cinco meses e nesse período aconteceram 20 empréstimos de documentos com o objetivo de elucidar medidas para o processo decisório no decorrer das atividades da instituição, sendo também, 20 sujeitos contemplados no estudo. A escolha por esse recorte de tempo se deu pela necessidade de avançar na pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso do pesquisador. Inicialmente foi realizada a revisão teórica com os temas bases, como: arquivo, memória organizacional e gestão do conhecimento. A análise de dados foi realizada por meio do cruzamento da literatura com os dados expostos nos resultados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A utilização da informação deve gerar mudanças no estado de conhecimento ou na capacidade de agir de cada gestor (CHOO, 2003), e para usar as informações foi constatado que durante o período de observação no Arquivo do Sebrae/PB, as pessoas consultam os documentos com frequência, como segue a demonstração de acordo com as demandas das unidades da instituição.

Gráfico 1 – Frequência de empréstimos de documentos por unidade



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com esses dados expostos do Gráfico 1, observamos que as unidades que compõem a administração do Sebrae/PB recorrem ao arquivo frequentemente. Em um total de 20 documentos considerados a partir do gráfico anterior, por porcentagem (%), as unidades com maior incidência na busca de documentos no período da pesquisa ficando por ordem decrescente, foram: (UGF) aparece com 30% das demandas dos documentos; em seguida, a (UGP) com 25%; os 15% das demandas, ficaram por conta da (UAUD); a (UGAL). A busca por documento com vistas a adquirir conhecimento útil para a organização, nos faz concordar com Tenório e Valentim (2016) quando afirmam a precisão de selecionar informações que possam de fato propiciar um diferencial para a organização, gerando assim conhecimento útil de modo a subsidiar os sujeitos organizacionais para a tomada de decisão.

Dentre os 20 documentos solicitados, observamos que a espécie Nota Fiscal foi a mais procurada com 27%; em segundo, os Contratos aparecem com 18%; as Listas, Processos e Duplicatas com 9% e a Certidão, Resolução, Recibo, Registros, Vales e Fotos com 5%. Essas espécies e as tipologias rememoram a memória organizacional que é considerada como uma base de conhecimento em que se registram os conteúdos gerados e que esses estão presentes nos documentos, que por sua vez, podem ser divididos em tipologias documentais (MOLINA; VALENTIM, 2015).

Entre os desafios dos profissionais da informação está o conhecimento sobre as contribuições que o arquivo pode oferecer à instituição, na perspectiva de notar como o arquivo pode subsidiar o processo decisório para a formação da memória organizacional junto à

gestão e criação do conhecimento. O Quadro 1 aborda as funcionalidades em que o documento se enquadra nesse contexto, como também o comportamento dos usuários que buscam as informações no arquivo com vistas a descobrir até que ponto os serviços do arquivo podem contribuir nas atividades do Sebrae/PB.

Quadro 1 – Função do documento para tomada de decisão

SUJ.01	Servir como documento comprobatório para auditoria interna.
SUJ.02	Comprovação de pagamento à empresa fornecedora.
SUJ.03	Comprovação de pagamento.
SUJ.04	Consulta para ter conhecimento da resolução e decidir quais procedimentos serão feitos a partir dessa revogação.
SUJ.05	Empréstimos desse documento para comprovar se, de fato, o tal indivíduo estagiou na instituição e por qual período.
SUJ.06	Empréstimo de documento com intuito de comprovação para fins de aposentadoria.
SUJ.07	Pedido feito para comprovar pagamento de 13º salário de um determinado colaborador.
SUJ.08	Reprodução (xerox) da duplicata para comprovar pagamento de imposto.
SUJ.09	Solicitação para comparar documento com livro diário anual do ano de 2015, com vistas a comprovar pagamento.
SUJ.10	Empréstimo de documento para fins comprobatórios.
SUJ.11	Servir como comprovação de contrato e consultar cláusulas para tomar decisão.
SUJ.12	Empréstimo de documento para fins comprobatórios.
SUJ.13	Verificar contratação de cliente, para fins de conhecer a temporalidade de contratação.
SUJ.14	-
SUJ.15	Buscar informações com vistas a complementação de elaboração de outra nota fiscal.
SUJ.16	Empréstimo de documento para fins comprobatórios.
SUJ.17	Tomar decisão de ressarcir por auxílio de benefício.
SUJ.18	Solicitação feita com o intuito de tomar decisão sobre determinado assunto.

SUJ.19	Empréstimo de foto de ex-colaborador, para comprovar se o mesmo estaria ou não em um evento importante da instituição nos anos 1990.
SUJ.20	Pedido de lista de frequência de alunos que participaram de cursos promovidos pela instituição, para comprovar se a pessoa que solicitou declaração participou dos dias do determinado curso.

Fonte: Dados da pesquisa.

Em sua maioria, muitas questões se voltam como ato de comprovação, ou seja, de servir como documentos comprobatórios no processo de decisão. Seja para comprovar pagamentos, ou até mesmo para remeter alguma decisão com base no passado, como foi o caso de um dos sujeitos ao solicitar um documento iconográfico no qual retomaria a um evento passado, que foi registrado e que atualmente se faz presente no acervo da memória da instituição.

A Figura 1 ilustra uma nuvem de tags que representam o comportamento dos sujeitos (usuários) que ajudaram a verificar até que ponto os seus serviços se inserem nas tomadas de decisão do Sebrae/PB. Essa observação corrobora com a visão de Tenório e Valentim (2016) que a gestão do conhecimento também estuda o comportamento das pessoas em relação à informação (documentos, tecnologias e outros) e ao conhecimento (redes, compartilhamento, entre outros) por meio dos fluxos informacionais.

Figura 1 – Termos que representam comportamentos dos sujeitos



Fonte: Dados da pesquisa.

A palavras em destaque na Figura 1 dão ênfase às ações e às reações dos sujeitos no momento da devolução do documento consultado, trazendo como enfoque as contribuições do arquivo ao se inserir no processo de criação do conhecimento e de tomada de decisão na organização, sendo as mais representativas: a 'satisfação e o 'agradecimento'. Por fim, o arquivo do Sebrae/PB mostra-se como ele se insere nos processos de Memória Organizacional e Gestão do Conhecimento por meio de documentos de arquivo que colaboram significativamente com o processo decisório no âmbito organizacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados alcançados a partir dos objetivos propostos para podermos conhecer a interface entre a Memória Organizacional e a Gestão do Conhecimento por meio do arquivo, concluímos que este se insere de forma significativa nesses processos, tendo em vista que essa

unidade informacional serve para auxiliar a memória organizacional da instituição, bem como contribui com o processo de criação e consequente gestão do conhecimento. Desse modo, podemos dizer que a memória organizacional tem uma ligação lógica e funcional com a gestão do conhecimento a partir do arquivo.

O arquivo compõe o capital intelectual registrado como conhecimento arquivístico da organização para que as pessoas tomem decisões acertadas, advindas das práticas organizacionais. Consequentemente, todos os membros da organização precisam ser motivados a valorizar a informação e o conhecimento, aprender a compartilhá-los, trabalhar em equipe e, assim, assimilar a cultura propiciada pelo gestor do conhecimento apoiado por um programa ou repositório de informações arquivísticas ou documentos arquivísticos. Por fim, a sugestão é que novas pesquisas sejam realizadas envolvendo a MO e GC na perspectiva dos arquivos, sejam eles públicos ou privados.

REFERÊNCIAS

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac São Paulo, 2003. 425p.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.

MOLINA, L. G.; VALENTIM, M. L. P. Memória Organizacional, Memória Corporativa e Memória Institucional: discussões conceituais e terminológicas. **Revista EDICIC**, v.1, n.1, p.262-276, jan./mar. 2011.

NASCIMENTO, N. M.; VALENTIM, M. L. P. A relação entre os estudos de tipologia documental e o processo decisório. *In: VALENTIM, M. L. P. (org.). Estudos avançados em arquivologia.* Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. p. 291-308.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa:** como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

TENÓRIO, L. C. V.; VALENTIM, M. L. P. Análise dos conceitos sobre Gestão do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação e Biblioteconomia. *In: SECIN – SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: FENÔMENOS EMERGENTES NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2016, Londrina. Anais [...] Londrina, Paraná. 2016.*

WALSH, J. P.; UNGSON, G. R. Organizational Memory. **The Academy of Management Review**, v.16, n.1, p.51-91, 1991.