

Gestão do Conhecimento Sobre Processos e Procedimentos Utilizando Gerenciamento Eletrônico de Documentos

Adelton Elisandro Sorgetz, Bruno Batista Boniati

Pós-graduação em Gestão em Tecnologia da Informação – Instituto Federal Farroupilha
(IFFar) – Campus Panambi

R. Erechim, nº 860 – 98.280-000 – Panambi – RS – Brasil

deto.sorgetz@gmail.com, bruno.bonaiti@iffarroupilha.edu.br

Abstract. *This paper discusses the need for use of an Electronic Management System Documents (GED) to organize the large volume of information generated by organizations, especially related to knowledge of its processes and procedures. The dependence of an organization in relation to its staff is a risk that can bring negative impacts on the service in the provision of services. Adopt mechanisms to minimize these impacts is a necessary action and that can be obtained from the adoption of an information system based on GED.*

Resumo. *Este artigo discute sobre a necessidade de utilização de um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) para organizar o grande volume de informações gerado pelas organizações, especialmente relacionadas aos conhecimentos de seus processos e procedimentos. A dependência de uma organização em relação ao seu quadro de funcionários é um risco que pode trazer impactos negativos no atendimento na prestação de serviços. Adotar mecanismos para minimizar estes impactos é uma ação necessária e que pode ser obtida a partir da adoção de um sistema de informação baseado em GED.*

1. Introdução

Diariamente as organizações criam novos procedimentos, formulários e documentos que precisam ser divulgados e armazenados de forma que todos os interessados tenham acesso às versões corretas e atualizadas dos mesmos. Parreiras (2016) afirma que a utilização de um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) é o caminho de evolução natural para suportar a eminente demanda de gestão do conhecimento por parte das organizações.

Empresas são cada vez mais exigidas a implantar e certificar normas de controle de qualidade, como por exemplo, a norma ISO/9001 (ABNT, 2015). Um dos requisitos exigidos por essas normas é a definição clara dos processos e procedimentos realizados em diferentes níveis operacionais por meio de documentos, fluxogramas e digramas. A utilização de sistemas para gerenciamento eletrônico de documentos é fundamental para manter as versões atualizadas e históricas destes documentos acessíveis aos interessados.

Mesmo quando a certificação não é um requisito, a gestão manual de documentos que detalham os procedimentos de trabalho pode representar um risco para as organizações. Sem um sistema GED, facilmente estes documentos podem se perder, ficarem desatualizados ou inacessíveis aos principais interessados.

Neste sentido este artigo apresenta uma revisão bibliográfica acerca da gestão do conhecimento utilizando-se de procedimentos definidos por meio de gestão de documentação eletrônica. A motivação para o desenvolvimento deste trabalho é o levantamento de uma temática de estudo para a organização de uma monografia ao final do curso de Especialização em Gestão de Tecnologia da Informação. O texto está organizado da seguinte forma: na seção 2 são apresentadas definições acerca da temática da gestão do conhecimento. Na seção 3, apresentam-se ideias para gerir conhecimento por meio de gerenciamento eletrônico de documentos e por fim, na seção 4, são feitas as considerações finais e apresentados os trabalhos futuros.

2. Gestão do Conhecimento

De acordo com Takeuchi e Nonaka (2009) gestão do conhecimento (*knowledge management*) é um conjunto de ferramentas para a automação dos relacionamentos entre informações, usuários e processos. O conhecimento é a informação residente na mente das pessoas, utilizada para a tomada de decisões em contextos desconhecidos.

Lima (2004) apresenta em seu trabalho a diferença entre Informação e Conhecimento, que é a base para se entender e conseguir trabalhar com Gestão de Conhecimento. Neste trabalho é definido que conhecimento já é a informação tratada e decodificada, ou seja, informação são somente dados sobre algo, já o conhecimento é a informação trabalhada, comparada e que serve para a execução de alguma tarefa ou tomada de decisão. O trabalho de Andrade (2002) explica que a Gestão do Conhecimento tem por objetivo conectar detentores do conhecimento e usuários deste por meio do uso de tecnologias

Sobre a utilização de uma ferramenta para controlar os documentos de uma organização, Silva e Lima (2012) demonstram em seu trabalho a relevância das ferramentas de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) na gestão das informações organizacionais e esclarecem a importância de se utilizar empresas especializadas ao implantar o gerenciamento do conhecimento e as ferramentas de gestão documental.

3. Gestão do Conhecimento Utilizando GED

Tarapanoff (2001) conceitua que “conhecimento pode ser considerado como uma coleção de informações e que a informação constitui a principal matéria-prima para a produção do conhecimento”. Dentro das organizações a produção de informações é uma tarefa constante. Neste sentido é preciso de ações na tentativa de gerenciar o grande volume produzido, permitindo sua manipulação adequada, evitando sua perda ou utilização indevida ou ainda seu desperdício.

A necessidade de se gerenciar as informações com o intuito de transformá-las em conhecimento é uma prática básica em qualquer ambiente organizacional ou pessoal, mas a gestão sobre o conhecimento é hoje mais que uma iniciativa interna da organização é também um requisito para as empresas que almejam possuir uma certificação como a ISO 9001, voltada à Gestão da Qualidade. Esta norma exige em seus vários itens que a organização monitore e analise criticamente informações, meça e determine indicadores de desempenho necessários para assegurar as operações e o controle eficaz dos seus processos. Em outras palavras, a organização deve manter a informação documentada para apoiar a operação de seus processos e ser utilizada como material para a melhoria contínua e também para sua rastreabilidade chegando a origem da informação.

Esta documentação normalmente é conhecida por Procedimento Operacional Padrão (POP), serve para garantir a execução com qualidade das tarefas. Para a construção deste POP, o elaborador deve definir as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos, a sequência e a interação desses processos, aplicar os critérios e métodos (incluindo monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operação e o controle eficaz, recursos necessários para esses processos e assegurar a sua disponibilidade.

Todos os processos executados dentro da empresa, sejam eles operacionais ou administrativos, precisam ser documentados, informando passo a passo sua execução, podendo ser simples descritivo ou com fluxogramas. Estes POPs tornam-se fundamentais dentro de uma organização, especialmente quando estão bem detalhados e sejam de fácil interpretação. A organização de forma alguma deve estar dependente de pessoas específicas para o seu funcionamento. Pessoas podem, por algum motivo, não estar presente na organização e o conhecimento para que as tarefas continuem sendo executadas não deve estar somente na cabeça de pessoas, mas sim, documentadas e disponíveis para acesso dentro da empresa.

Desta forma uma gestão sobre os documentos é essencial, afim de que estejam sempre disponíveis e sempre em sua versão mais atual. Uma gestão de documentos mal executada pode acarretar em vários problemas, como por exemplo, versões desatualizadas de um mesmo documento ou a inexistência dos mesmos. Uma pessoa que está executando uma tarefa sem o conhecimento do seu procedimento ou utilizando-se de uma versão antiga do mesmo pode estar comprometendo a qualidade do trabalho.

Giandon, Mendes e Scheer (2001) explicam que em um processo de Gestão Eletrônica de Documentos criam-se tipos ou padrões de documentos que são associados a índices para pesquisa e recuperação que permitem localizar rapidamente o documento. Podem ser gerenciados documentos de texto, imagem ou voz todos em mídias analógicas ou digitais. A grande vantagem de gerenciar eletronicamente os documentos é a facilidade do controle de versões, que pode ser automatizado, evitando o uso de documentos desatualizados.

Com a implantação de um GED tanto documentos já existentes, como novos documentos podem ser geridos. Documentos físicos podem ser digitalizados com o uso de um *scanner* e os documentos digitais podem ser inseridos no sistema normalmente. A Figura 1 permite visualizar o diagrama básico de um sistema GED.



Figura 5. Diagrama GED (fonte: autores)

Na figura 1 podem-se observar as três etapas principais: (a) produção ou captura de documentos (novos ou existentes); (b) armazenamento dos dados em formato digital em computadores apropriados (normalmente servidores de arquivos e/ou banco de

dados, com grande capacidade de armazenamento) e (c) acesso, recuperação e/ou distribuição dos documentos armazenados para outros processos e ou aplicações.

4. Considerações Finais

Com este trabalho foi possível perceber a importância das organizações adotarem metodologias e sistemas que lhe permitam fazer a gestão de conhecimento. Uma alternativa para tal é a utilização de sistemas GED, os quais oferecem recursos para capturar, armazenar e recuperar adequadamente documentos em formato digital.

Este estudo é uma versão preliminar para o desenvolvimento de um referencial teórico aprofundado sobre o assunto na tentativa de conhecer soluções para Gestão de Conhecimento utilizando-se de GED e avaliar os impactos da implantação das mesmas em organizações. Por meio do estudo também foi possível observar a importância da gestão dos recursos de tecnologia da informação para apoiar a implantação destes sistemas. A tecnologia da informação é parte essencial para que se alcance a efetividade nos sistemas de gestão de conhecimento.

Referências

- ABNT (2015) Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 9001/2015 - Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos. Rio de Janeiro, ABNT, 2015.
- Andrade, M. V. M. (2002) “Gerenciamento Eletrônico da informação: ferramenta para a gerência eficiente dos processos de trabalho”. In: Anais do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, Recife – PE.
- Giandon, A. C.; Mendes, R. Jr.; Scheer, S. (2001) “Gerenciamento Eletrônico de Documentos no Processo de Projetos de Edifícios”. In: Workshop Nacional de Gestão do Processo de Projeto na Construção de Edifícios, São Carlos – SP.
- Lima, E. S. (2004) “Gestão da Comunicação e Gestão do Conhecimento em C&T: A Embrapa Meio Ambiente”. Dissertação de Mestrado, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo – SP.
- Parreiras, F. S. (2016), A evolução dos sistemas de gestão da informação: do GED à gestão do conhecimento. Disponível em <http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/235>, acesso em Set/2016.
- Silva, J. C.; Lima, I. N. (2012) “Gestão do Conhecimento: ECM e GED”. In: Pós em Revista do Centro Universitário Newton Paiva, edição nº 5, ISSN 2176 7785.
- Takeuchi, H.; Nonaka, I. (2009), Gestão do Conhecimento. Porto Alegre (RS): Bookman Editora.
- Tarapanoff, K. (2001) Inteligência Organizacional e competitiva. Brasília (DF): Editora da UNB.