

V SIMGETI
simpósio mineiro de gestão, educação,
comunicação e tecnologia da informação

25 E 26 DE NOVEMBRO



Perfil dos Profissionais da Informação: Uma análise dos Conhecimentos e Habilidades mais mencionadas no referencial RIM

Dalbert Marques Oliveira | dalbertoliveira@gmail.com | (ISCAP-P.Porto)

Luís António da Silva Rodrigues | lsr@iscap.ipp.pt | (ISCAP-P.Porto)

RESUMO

Este trabalho procura analisar um dos mais recentes referenciais sobre os perfis dos Profissionais da Informação, o *Records and Information Management: Core Competencies* (RIM). Tal abordagem se justifica pois para que o Profissional da Informação cumpra o seu papel de agente transformador nas organizações este deve possuir ou adquirir determinados Conhecimentos e Habilidades. O objetivo da análise realizada foi perceber quais os Conhecimentos e as Habilidades mais referenciados no RIM, utilizando para o efeito uma Análise de Conteúdo do referencial. Constatou-se que o RIM enfatiza um conjunto de Conhecimentos e de Habilidades de suma importância para a prática da profissão e que estes podem ser complementares ou equivalentes, variando de acordo com a qualificação exigida ao profissional. Com esta análise espera-se contribuir para um melhor entendimento sobre os Conhecimentos e as Habilidades necessários aos Profissionais da Informação, informando o que é possível se esperar destes nos diferentes níveis de qualificação profissional.

Palavras-chave: Conhecimentos, Habilidades, Profissional da Informação, Gestão de Registos e Informações, Records and Information Management.

1. INTRODUÇÃO

Os inúmeros Conhecimentos e Habilidades relacionados a profissão da informação que encontramos em referenciais como o RIM, têm sido alvo de muita discussão no meio acadêmico da área e no campo de atuação organizacional do profissional. Há um extenso material produzido, referente ao que se espera do profissional e isso pode causar uma confusão sobre o que de fato é

V SIMGETI – Grupo Educacional Unis – Varginha, 25 e 26 de novembro de 2019 –

ISSN: 2447-7303



mais importante dentro dos conhecimentos e habilidades importantes. Para citar alguns autores temos como exemplos, Dudziak (2009) traça um paralelo entre os Conhecimentos, as Habilidades e a formação dos Profissionais da Informação; Carvalho (2002) que mostra o panorama da literatura sobre os Conhecimentos e as Habilidades do Profissional da Informação; e Marchiori (2002) que descreve as Habilidades e os Conhecimentos necessário à prática do Profissional da Informação enquanto Gestor informacional.

Devido à importância da percepção dos Conhecimentos e das Habilidades do Profissional da Informação, este trabalho realiza uma Análise de Conteúdo visando perceber quais são estes Conhecimentos e estas Habilidades mais citados no referencial *Records and Information Management*¹ (RIM), compilado pela ARMA² (ARMA, 2017). Esta análise se justifica pela importância cada vez maior dos Profissionais da Informação nas organizações, dado que estes são os responsáveis por gerenciar as informações e garantir que estas constituem um dos principais ativos organizacionais. Para tal, os Profissionais da Informação devem possuir ou adquirir o que o RIM denomina de Conhecimentos e de Habilidades, sendo que determinados agrupamentos destes são denominados pelo referencial como “competências”³ (ARMA, 2017, p.1)

Para se compreender melhor este trabalho é preciso perceber, desde já, como o RIM aborda um conjunto de conceitos. O referencial afirma que um Profissional da Informação só está apto para executar determinada “Atividade”, se este possuir ou adquirir determinados “Conhecimentos” e determinadas “Habilidades”, sendo este par designado de “Competências”, e

¹ Gestão de Registos e Informações, numa tradução livre.

² ARMA - *Association of Records Managers and Administrators* / Associação de Gestores e Administradores de Registos

³ O termo Habilidade será aqui utilizado como um dos elementos do substantivo “competência”, com base no conceito americano descrito por Primi, et. al. (2001, p.158): “[...] esta nomenclatura tem sido usada por pesquisadores europeus [...] e norte-americanos [...], mas o conceito associado aos termos difere para ambos, tendo em vista que o que os europeus denominam como competência, os norte-americanos têm denominado como habilidades cognitivas.”



o conjunto dessas “Competências” é denominado de “Domínios de Competência”. Já a aptidão do profissional em relação as “Competências” e as “Atividades” é chamada pelo RIM de “Níveis de Competência”. Estes conceitos serão abordados com maior detalhe no capítulo 3.

Esta necessidade de se perceber com clareza as principais competências dos Profissionais da Informação é amplamente comentada em todos os referenciais da profissão recuperados. (SLA, 2004; ECIA, 2005; PINTO, 2006; ARMA, 2017). Uma menção clara dessa necessidade pode ser vista nas palavras do então presidente da Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas (BAD) António Pina Falcão no relatório intitulado “A Imagem das Competências dos Profissionais de Informação-Documentação” publicado em Portugal em 2006: “A identificação clara e inequívoca das competências essenciais aos profissionais de informação [...] assume particular relevo num período de mudança social e tecnológica e de globalização.” (PINTO, 2006, p.15).

De acordo com o RIM são em número considerável os Conhecimentos e Habilidades que um Profissional da Informação deve possuir para desempenhar determinadas Atividades em diferentes Domínios de Competência e diferentes Níveis de Competência. Da análise do referencial é possível perceber que existem determinados Conhecimentos e Habilidades que são mais citados que outros. Por essa razão, se considera importante identificar quais são esses Conhecimentos e Habilidades que mais se repetem de modo compreender quais, de acordo com o RIM, serão os mais requisitados num Profissional da Informação. Para o efeito, foi realizada uma Análise de Conteúdo ao documento do RIM.

Este trabalho visa contribuir para um melhor entendimento da profissão, sendo que poderá auxiliar que os atuais profissionais e os futuros Profissionais da Informação na identificação das áreas, em termos de Competências e Habilidades, que deverão desenvolver e aprimorar. Por seu lado, poderá também ser útil para os gestores organizacionais, na medida em que os ajuda a perceber o que se deve esperar do Profissional da Informação nos dias de hoje.



2. DO REFERENCIAL AO PROFISSIONAL

O profissional da informação considerado no RIM é o Gestor de Registros e Informações, que corresponde ao que a Classificação Brasileira das Ocupações (CBO) denomina como “Profissional da Informação”. Este termo compreende uma família de profissões, que inclui bibliotecários, documentalistas, analistas de informações (pesquisadores de informações em rede) e ainda outras profissões, chamadas de “sinónimas” pela CBO, tais como “cientista da informação”, “consultor de informação”, “especialista de informação”, “gerente de informação” e “gestor da informação”, para citar apenas algumas nomenclaturas aplicadas ao Profissional da Informação no Brasil (MTE/SPPE, 2002). A necessidade dessa diversidade de nomenclaturas já foi verificada pelo menos desde 1985, quando Almeida Júnior percebe, num mercado potencialmente em expansão, o que ele chama de “teimosia no emprego do termo «bibliotecário» como designativo do profissional formado nos cursos de Biblioteconomia [perante uma] tentativa de manutenção de uma estrutura não mais condizente com as atuais necessidades sociais.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2000, p.31)⁴.

Em meio a estas diferenças de termos, há algo que não se difere nem se discute: o fato de que são estes profissionais os responsáveis por um ativo imprescindível em qualquer organização, independentemente do tamanho, área de atuação, área geográfica ou política dessa organização. É o Profissional da Informação quem deverá trabalhar a informação de forma a esta servir de auxiliar aos gestores, antes, durante e após a tomada de decisões (ALMEIDA JUNIOR 2000; AZEVEDO 2003; SILVA, 2004; AMORIM, 2011, MARCOS, 2017). Percebendo esta responsabilidade, é importante entender quais são as competências que estes profissionais

⁴ Para uma compreensão mais aprofundada sobre os termos aplicados ao Profissional da Informação aconselha-se o artigo de SILVA, A. M.; RIBEIRO, F, (2004) intitulado “Formação, perfil e competências do profissional da Informação”. Para mais detalhes ver referências bibliográficas.



deverão possuir ou adquirir com o intuito de melhor desempenharem o seu trabalho com a informação.

Com o intuito de reunir essas competências necessárias a esses profissionais, algumas organizações criaram referenciais para a profissão. Entre estas organizações é possível citar o *European Council of Information Associations* com o "Euro-Referencial I-D" (ECIA, 2005); o Observatório da Profissão da Informação-Documentação (OP-ID) em Portugal com "A Imagem das Competências dos Profissionais de Informação-Documentação" (PINTO, 2006); e a *Association of Records Managers and Administrators* com o "Records and Information Management: Core Competencies" (ARMA, 2017). Este último sendo o objeto deste trabalho.

A escolha do RIM se deve a sua atualidade face aos demais referenciais recuperados. A sua segunda edição data de 2017, conferindo a este referencial o título de o mais recente, sendo que o segundo mais atual é o português: "A Imagem das Competências dos Profissionais de Informação-Documentação" (PINTO, 2006), com uma retroação de 11 anos face ao RIM. No Brasil nem sequer foi recuperado um referencial do Profissional da Informação, profissão essa, que tal como nos Estados Unidos, é muitas vezes confundida com a dos profissionais de Tecnologias da Informação (TI) (FORCE, 2017, p.247). O mais próximo que o Brasil possui de um referencial para o Profissional da Informação é a CBO que descreve as suas "características do trabalho", "áreas de atividade", competências pessoais e "recursos do trabalho" da família dos Profissionais da Informação (MTE/SPPE, 2002).

3. O REFERENCIAL RIM

O RIM teve a sua primeira edição em 2007, sendo que a segunda edição (a considerada neste estudo) foi publicada em 2107 (ARMA, 2017). Na produção dessa edição participaram 32 Profissionais de Gerenciamento de Registros e de Governança da Informação e 163 especialistas da área que colaboraram numa pesquisa de validação.



Este referencial possui uma série de definições relacionadas aos conceitos que o integram. Para a melhor compreensão deste trabalho é necessário definir alguns destes conceitos.

Um dos principais conceitos é o de Atividade que se refere a um conjunto de tarefas que o Profissional da Informação deve estar apto a executar. Estas tarefas auxiliam na resposta a questões sobre a percepção da profissão, a saber: “Que atividade é realizada?”; “Para quem ou para qual é a atividade dirigida?”; “Como a atividade é cumprida?”; “Por que essa atividade é realizada?”.

Para executar uma Atividade, o Profissional da Informação deve possuir determinadas Competências, as quais são definidas como Conhecimentos, Habilidades, que colaboram para o desenvolvimento significativo em determinada prática profissional (ARMA, 2017). Estas se relacionam com a forma que o profissional executará o seu trabalho e vai ao encontro do que autores como Correia (2003), Silva e Ribeiro (2004), Loureiro e Jannuzzi (2005), Amorim e Amaral (2011), Marcos (2017), entre outros, comentam em seus trabalhos.

Um dos elementos da Competência são os Conhecimentos que são definidos no referencial como um conjunto de informações factuais ou processuais adquiridas ou aprendidas que suportam a capacidade de executar uma Atividade. Outros elementos são as Habilidade que são definidas como os parâmetros de desempenho observáveis, quantificáveis e mensuráveis que envolvem manipulação física, verbal ou mental de dados, pessoas ou objetos.

O conjunto, grupo ou categorias de Competências numa determinada área específica de desempenho e que definem as principais responsabilidades ou deveres que compõem a Profissão da Informação é denominado no RIM por Domínios de Competência. Ao todo são identificados seis Domínios de Competência, a saber: “Funções de Negócios”, “Práticas de Governança de Informação da Gestão de Registos e Informação” (Práticas de RIM / IG), “Gerenciamento de Riscos”, “Comunicação e Marketing” e “Tecnologia da Informação e Liderança”.



O Profissional da Informação pode ainda, segundo o RIM, possuir um determinado Nível de Competência na execução de determinada Atividade, independentemente do tempo de profissão. Estes Níveis de Competência são um reflexo do grau de Conhecimento ou experiência que uma pessoa tem e que é relevante para um tópico ou conjunto de Habilidades específicas. No RIM os Níveis de Competências se iniciam no Nível 1 que corresponde ao de Iniciante e vai até o Nível 4 que corresponde ao de Especialista.

Por fim, o referencial omite nomenclaturas profissionais por considerar estas variarem entre organizações, indo ao encontro do que foi referido anteriormente sobre a diversidade de termos referentes ao Profissional da Informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2000, p.48-50; Silva e Ribeiro, 2014, p.2).

Em resumo, o RIM relaciona Conhecimentos e Habilidades com Atividades comuns da Profissão da Informação. Estas são dispostas dentro de seis Domínios de Competência, enquadradas em quatro distintos Níveis Competência, do iniciante ao especialista.

Como referido anteriormente, o RIM identifica diversos Conhecimentos para os diferentes Domínios de Competência e diferentes Níveis de Competência, o mesmo acontece com as Habilidades. A título de exemplo é possível citar o Conhecimento de “Valores comerciais e conduta ética” o qual aparece associado a três distintas Atividades: “Apoiar oportunidades de desenvolvimento de carreira que sejam consistentes com os objetivos do programa da RIM⁵ para melhorar a eficácia do pessoal”; “Incentivar a importância da conduta ética, estabelecendo um exemplo de comportamento ético para proteger os ativos de informação” e “Fornecer liderança e direção estratégica para operar com sucesso o programa RIM em toda a empresa”. Todas estas três atividades estão relacionadas ao Domínio de Competência “Liderança” e pertencentes ao “Nível 4” de Competências. Um facto observado nesse Conhecimento refere-se à temática do

⁵ Quando a sigla RIM aparece associada a alguma atividade, como e o caso, ela deixa de se referir ao referencial RIM (Record and Information Management) e passa a se relacionar com a atividade de Gestão de Recursos e Informações (*Records and Information Management* em inglês).



“desenvolvimento profissional” de outros, o qual referido nas atividades acima mencionadas, é um ponto ético mencionado em códigos de ética da profissão da informação⁶ (APDIS; BAD; INCITE, 1999, p.5) (Garcia-Febo, L; et. al. 2012, p.6)

Com relação às Habilidades, temos que a Habilidade de “Adaptar comportamentos e métodos de trabalho quando confrontados com mudanças” se repete nos Níveis 1, 2 e 4, sempre associada ao Domínio de Competências “Liderança” e com três atividades distintas: “Execute de forma eficaz durante os tempos de mudança organizacional”; “Permaneça eficaz durante as mudanças nas responsabilidades, no ambiente de trabalho ou em outras condições que afetem a organização” e “Promova a eficácia durante mudanças em tarefas, ambiente de trabalho ou condições”. Nota-se que estas habilidade possuem como “palavra-chave” a eficácia. A adaptação eficaz durante a mudança e a sua associação com a liderança, têm surgido em trabalhos como os de Almeida (2018), Santos (2016) e Sousa (2013), apenas para citar alguns autores.

4. ABORDAGEM DE INVESTIGAÇÃO

No RIM constata-se que existem Conhecimentos e Habilidades comuns a vários Domínios e a vários Níveis de Competência. Perante este facto, uma questão que se levanta é saber que Conhecimentos e que Habilidades são esses e como se relacionam com os Domínios e com os Níveis de Competência? Para dar resposta a esta questão, foram definidos como objetivos deste trabalho:

1. Identificar quais são os Conhecimentos e Habilidades que mais se repetem no RIM de um modo geral.
2. Verificar em quais Domínios e em quais Níveis de Competência estes Conhecimentos e Habilidades estão inseridos.

⁶ Para um conhecimento alargado dos códigos de ética da família da profissão da informação é aconselhado o artigo denominado “Importance of professional ethics in Indian libraries” (Verna, S & Shahane, S, 2018, p.11,12).



Sendo assim este trabalho irá identificar os Conhecimentos e as Habilidades mais citados no RIM, relacionando-os com os Domínios e com os Níveis de Competência. Para se atingir os objetivos propostos o primeiro passo foi realizar uma Análise de Conteúdo que segundo Moraes (1999, p.2) é “uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos [atingindo assim] uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum.”

A Análise de Conteúdo foi aplicada ao nível estrutural do RIM, considerando uma série de passos que buscam a compreensão do referencial. O primeiro destes passos foi a realização de uma “leitura «flutuante»” do referencial (BARDIN, 1977, p.96) de modo a se obter uma percepção das suas partes constituintes bem como dos Conhecimentos e das Habilidades que o compõem. Com essa “leitura «flutuante»” se pôde observar as relações entre alguns elementos constituintes do referencial, como as Atividades, os Domínios de Competência, os Níveis de Competência, os Conhecimentos e as Habilidades. Verificou-se ainda que havia Conhecimentos e Habilidades que são frequentemente mais mencionados do que outros e que havia determinados Domínios e determinados Níveis de Competência com um maior número de Conhecimentos e de Habilidades associados.

O segundo passo foi elencar o que na Análise de Conteúdo são chamados de indicadores. Teve de se cuidar para que estes indicadores pudessem garantir que o referencial analisado de forma exaustiva e homogênea e por isso se buscou indicadores que iam ao encontro do objetivo do referencial (BARDIN, 1977). Os indicadores que mais se aproximavam desse objetivo eram os Conhecimentos e as Habilidades dos Profissionais da Informação. Porém, estes não se podem analisar de forma isolada, já que se inserem e se relacionam com os Domínios e com os Níveis de Competência, e são ainda os elementos requeridos para que o profissional realize determinadas Atividades.



O terceiro passo, seguindo a Análise de Conteúdo, foi estabelecer a hipótese que iria auxiliar no alcance dos objetivos. Dessa forma a hipótese levantada foi a de verificar se havia uma maior frequência na menção a determinados Conhecimentos e Habilidades e se sim, em quais os Domínios e em quais os Níveis de Competência esta frequência se dava.

A seguir, e como quarto passo, os indicadores foram cuidadosamente extraídos do referencial e preparados em uma folha de cálculo do Excel. Esta preparação teve como etapas a formatação dos dados em uma tabela, onde cada indicador representou um cabeçalho nesta tabela e a normalização destes, dado que a tradução do material produziu termos distintos, porém sinónimos. Um exemplo deste acontecimento relaciona-se aos termos “resolver” ou “solucionar” problemas. Em inglês os termos são “solve problems” ou “troubleshoots”. Essa diferença de termos dificultou a análise do referencial. Neste caso em específico, ambos os termos foram normalizados para “resolver problemas”.

Para tornar mais sensível o trabalho de normalização recorreu-se às Tabela Dinâmicas do Excel. Os dados foram transferidos para uma Tabela Dinâmica e os indicadores se tornaram os campos das tabelas. Ao relacionar os indicadores obteve-se uma visualização dos termos, que embora diferentes, deveriam estar no mesmo grupo, como se fez com o exemplo relacionado com o termo “resolver problemas”. A folha de cálculo produzida se estruturou com os seguintes cabeçalhos; “Nível de Competência”, “Domínios de Competência”, “Atividades”, “Conhecimentos” e “Habilidades”.

5. RESULTADO E DISCUSSÃO

O primeiro recorte efetuado, após a Análise de Conteúdo e síntese, buscou observar a frequência de citação dos Conhecimentos e das Habilidades considerados em cada Domínio e em cada Nível de Competência. Para tal foram relacionados os Domínios e os Níveis de Competência, os Conhecimentos e as Habilidades. O quadro 1 revela essa frequência de citações.

Domínios de Competência	Nível 1		Nível 2		Nível 3		Nível 4		TOTAL	
	C	H	C	H	C	H	C	H	C	H
Comunicação e marketing	5	5	23	18	42	33	18	17	88	73
Funções de negócios	35	30	66	64	144	121	79	80	324	295
Gestão de riscos	24	20	59	53	123	85	68	56	274	214
Liderança	12	16	15	15	40	46	96	102	163	179
Práticas RIM / IG	112	103	167	149	170	127	38	32	487	411
Tecnologia da informação	19	20	40	45	56	36	36	33	151	134
Total	207	194	370	344	575	448	335	320	1487	1306

Quadro 1 - Frequência de Conhecimentos (C) e Habilidades (H) e sua relação entre os Domínios e Níveis de Competência. Fonte: os autores em consulta ao RIM

Como pode ser visto no quadro 1, em cada Domínio e em cada Nível de Competência são considerados diversos Conhecimentos e Habilidades. A partir deste quadro é possível retirar, entre outras, duas informações relacionadas aos indicadores escolhidos. Observa-se que o Domínio de Competência “Práticas de RIM / IG” é o que possui a maior frequência de citações de Conhecimentos e de Habilidades. Em contrapartida, o Domínio de Competência “Comunicação e Marketing” é o que considera simultaneamente menos Competências e menos Habilidades. Por outro lado, constata-se ainda que é no Nível 3 que são identificadas mais citações de Competências e de Habilidades.

Nas seções seguintes far-se-á a análise para os Conhecimentos e para as Habilidades.

5.1. Conhecimentos

Como pôde ser observado no Quadro 1, no RIM são contabilizadas 1487 citações dos Conhecimentos, sendo que destas 923 citações referem-se a Conhecimentos que são mencionados uma única vez, e 564 citações referem-se a 206 Conhecimentos que são mencionados mais do



que uma vez (com frequências que variam entre 2 e 13). No quadro 2 é possível observar a lista dos Conhecimentos que são mencionados 5 ou mais vezes no referencial⁷.

Conhecimentos	Frequência
Princípios de "Manutenção de Registos Geralmente Aceitos" [®] e melhores práticas	13
Políticas e procedimentos organizacionais	11
Gestão de relacionamento com clientes	8
Estilos e estratégias de gestão de conflitos	7
Ferramentas e técnicas de gestão de projetos	7
Metas e objetivos organizacionais	7
Metodologias e Técnicas de Treinamento	7
Padrões, princípios, procedimentos, planeamento de continuidade de negócios e melhores práticas (ou seja, prevenção de desastres, resposta, recuperação e retomada de negócios)	7
Contratos com fornecedores que armazenam registos vitais	6
Estrutura Organizacional	6
Requisitos legais e regulamentares	6
Mudança organizacional	5
Política de privacidade organizacional	5
Práticas de armazenamento de dados e mídia	5
Princípios e melhores práticas da RIM / IG	5
Princípios, técnicas e metodologias de auditoria	5
Requisitos de segurança da informação	5
Técnicas de comunicação	5
Técnicas de pesquisa	5

Quadro 2 - Conhecimentos referenciados 5 ou mais vezes no RIM.

Fonte: os autores em consulta ao RIM

É possível realizar algumas considerações sobre os Conhecimentos e as suas relações com os demais indicadores. A título de exemplo serão considerados os três mais frequentes.

⁷ Não sendo possível apresentar todos os 923 Conhecimentos distintos referidos no RIM, no apêndice A do trabalho poderá ser encontrada a lista dos 206 Conhecimentos mencionados mais de uma vez, bem como a sua frequência.

Como pode ser visto no Quadro 2, o Conhecimento mais se destaca é o “Princípios de Manutenção de Registos Geralmente Aceitos e melhores práticas”, sendo citado 13 vezes. Aprofundando ainda mais na percepção deste Conhecimento, é possível relacioná-lo aos Domínios e aos Níveis de Competência, onde temos o resultado observado no quadro 3.

Conhecimento: <i>Princípios de Manutenção de Registos Geralmente Aceitos e melhores práticas</i>					
Domínio de Competência	Nível C 1	Nível C 2	Nível C 3	Nível C 4	Total
Comunicação e marketing			1		1
Funções de negócios					
Gestão de riscos					
Liderança			1		1
Práticas de RIM / IG	3	2	5	1	11
Tecnologia da informação					
Total	3	2	7	1	13

Quadro 1 - Relação do Conhecimento "Princípios de Manutenção de Registos Geralmente Aceitos e melhores práticas" com os Domínios e Níveis de Competência.

Fonte: os autores em consulta ao RIM

Observa-se que este o Conhecimento “Princípios de «Manutenção de Registos Geralmente Aceitos e melhores práticas”, não é tangente a todos os Domínios de Competência, não aparecendo em 50% destes: “Funções de negócios”, “Gestão de riscos” e “Tecnologia da informação”. Nem é presente em todos os Níveis em cada um dos Domínios de Competência. Apenas aparece em todos os Domínios de Competência citados no Nível 3, entretanto em “Práticas de RIM / IG” este Conhecimento é necessário em todos os Níveis.

Relativamente ao segundo Conhecimento que mais se destaca, o de “Políticas e procedimentos organizacionais”, este é citado 11 vezes. No quadro 4 pode ser observado a relação entre este Conhecimento, os Domínios e os Níveis de Competência.

Conhecimento: Políticas e procedimentos organizacionais					
Domínio de Competência	Nível	Nível	Nível	Nível	Total
	C 1	C 2	C 3	C 4	
Comunicação e marketing					
Funções de negócios					
Gestão de riscos			1		1
Liderança	2	2	2	2	8
Práticas de RIM / IG	2				2
Tecnologia da informação					
Total	4	2	3	2	11

Quadro 2 - Relação do Conhecimento "Políticas e procedimentos organizacionais" com os Domínios e Níveis de Competência. Fonte: os autores em consulta ao RIM

Como o Conhecimento anterior, verifica-se que o Conhecimento de “Políticas e procedimentos organizacionais” também não é tangente a todos os Domínios de Competência, entretanto este aparece em “Gestão de riscos”, não aparecendo em “Comunicação e marketing”. De igual forma não é presente em todos os Níveis em cada um dos Domínios de Competência. Apenas aparece em todos os Níveis de Competência no Domínio da “Liderança”.

Por fim, o terceiro Conhecimento que mais se destaca, o de “Gestão de relacionamento com clientes”, repete-se 8 vezes no RIM. No quadro 5 poderá ser observada a sua relação com os Domínios e com os Níveis de Competência.

Conhecimento: Gestão de relacionamento com clientes					
Domínio de Competência	Nível	Nível	Nível	Nível	Total
	C 1	C 2	C 3	C 4	
Comunicação e marketing		1			1
Funções de negócios			1	1	2
Gestão de riscos					
Liderança				2	2
Práticas de RIM / IG		1	2		3
Tecnologia da informação					
Total		2	3	3	8

Quadro 3 - Relação do Conhecimento "Gestão de relacionamento com clientes" com os Domínios e Níveis de Competência. Fonte: os autores em consulta ao RIM



Neste Conhecimento, observa-se algo incomum, pois não é considerado no Nível 1⁸ em nenhum Domínio de Competência. Verifica-se ainda que ele é mencionado em 4 dos 6 Domínios de Competências, não sendo considerados em “Gestão de riscos” e “Tecnologia da informação”⁹. Este Conhecimento, diferente dos dois anteriores, não esta presente, em momento algum, em todos os Níveis de algum Domínio de Competência.

5.2.Habilidades

Relativamente às Habilidades, o RIM apresenta 1306 citações de Habilidades (ver quadro 1), sendo que 988 citações são de Habilidades mencionadas uma única vez, e 318 citações se referem a 90 Habilidades que são mencionadas entre 2 e 78 vezes. No quadro 6 é possível observar a lista das Habilidades mencionadas 5 ou mais vezes no RIM¹⁰.

Habilidades	Frequência
Comunicar adequadamente para o trabalho, oralmente e por escrito	78
Resolver problemas	13
Comunicar adequadamente com stakeholders, oralmente e por escrito	10
Demonstrar honestidade e agir de acordo com os princípios éticos	9
Fornecer atendimento ao cliente	8
Pensar analiticamente	8
Fornecer liderança	5

Quadro 4 - Habilidades referenciadas 5 ou mais vezes no RIM. Fonte: os autores em consulta ao RIM

⁸ Com relação a “relacionamento com clientes”, o único Conhecimento que é requerido no Nível 1 é o Conhecimento de “Clientes de negócios internos e stakeholders”

⁹ Todos os Conhecimentos relacionados ao “relacionamento com clientes” são dispensados de igual modo nos dois Domínios de Competência mencionados.

¹⁰ Não sendo possível apresentar neste trabalho todas as 1202 Habilidades distintas referidos no RIM, no apêndice B do trabalho poderá ser encontrada a lista com as 90 Habilidades citadas mais de uma vez, bem como a sua frequência.

Considerando os resultados obtidos, constata-se que a Habilidade que mais se destaca no RIM é a “Comunicar adequadamente para o trabalho, oralmente e por escrito”, sendo citada 78 vezes. O quadro 7 permite observar a relação entre esta Habilidade, os Domínios e os Níveis de Competência.

Habilidade: Comunicar adequadamente para o trabalho, oralmente e por escrito					
Domínios de Competência / Níveis	Nível C 1	Nível C 2	Nível C 3	Nível C 4	Total
Comunicação e marketing	1	2	2	2	7
Funções de negócios	1	3	8	3	15
Gestão de riscos	2	3	5	5	15
Liderança			3	2	5
Práticas de RIM/IG	7	11	10	4	32
Tecnologia da informação	1	1	1	1	4
Total	12	20	29	17	78

Quadro 5 - Relação da Habilidade "Comunicar adequadamente para o trabalho, oralmente e por escrito" com os Domínios e Níveis de Competência. Fonte: os autores em consulta ao RIM

Observa-se que esta Habilidade só não é tangente a todas as relações entre os Níveis e Domínios de Competência nos Níveis 1 e 2 do Domínio “Liderança”. Nota-se ainda que ela é mais presente nos Domínios de Competência “Práticas de RIM / IG”, “Funções de Negócios” e “Gestão de Riscos”.

A segunda Habilidade mais mencionada é a de “Resolver problemas”, a qual aparece 13 vezes no RIM. A sua relação com os demais indicadores pode ser observada no quadro 8.

Habilidade: Resolver problemas					
Domínios de Competência / Níveis	Nível C 1	Nível C 2	Nível C 3	Nível C 4	Total
Comunicação e marketing	1			1	2
Funções de negócios	1	1	1	1	4
Gestão de riscos					
Liderança				1	1
Práticas de RIM/IG	5	1			6
Tecnologia da informação					
Total	7	2	1	3	13

Quadro 6 - Relação da Habilidade "Resolver problemas" com os Domínios e Níveis de Competência. Fonte: os autores em consulta ao RIM

Visualizando o quadro acima, verifica-se que a Habilidade de “Resolver problemas” está presente em 4 dos 6 Domínios de Competência, não sendo mencionada nos Domínios de Competência “Gestão de riscos” e “Tecnologias da informação”. Consta-se ainda que “Resolver problemas” é uma habilidade importante no Nível 1 do Domínio de Competência “Práticas de registos RIM / IG”.

Por último, a terceira Habilidade mais mencionada no RIM é a “Comunicar adequadamente com stakeholders, oralmente e por escrito”, cujas relações com os demais indicadores pode ser observada no quadro 9. É possível observar que esta Habilidade é mencionada maioritariamente no Nível 2, não sendo mencionada nos níveis 1 ou 4. Além disso ela não é mencionada no Domínio de Competência “Liderança”.

Habilidade: <i>Comunicar adequadamente com stakeholders, oralmente e por escrito</i>					
Domínios de Competência / Níveis	Nível C 1	Nível C 2	Nível C 3	Nível C 4	Total
Comunicação e marketing		1			1
Funções de negócios		3			3
Gestão de riscos			2		2
Práticas RIM / IG		3			3
Tecnologia da informação		1			1
Tecnologia da informação					
Total		8	2		10

Quadro 7 - Relação da Habilidade "Comunicar adequadamente com stakeholders, oralmente e por escrito" com os Domínios e Níveis de Competência. Fonte: os autores em consulta ao RIM

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho foi realizada uma Análise de Conteúdo a um dos mais recentes referenciais sobre os perfis dos Profissional da Informação, o *Records and Information Management: Core Competencies* (RIM). Esta análise foi conseguida graças a síntese do referencial a partir da escolha de indicadores que permitiram uma análise exaustiva e homogênea do RIM. O resultado dessa síntese foi trabalhado com o auxílio de Tabelas Dinâmicas do Excel de modo a facilitar uma normalização dos dados. Os resultados permitiram identificar 206 Conhecimentos e 90 Habilidades que são referenciados mais de uma vez no RIM. Além disso foi possível identificar que o Domínio de Competência onde os Conhecimentos e as Habilidades são mais frequentes é em “Práticas de RIM / IG e menos frequentes no Domínio de “Comunicação e marketing.” Verificou-se ainda que há um aumento no número de Conhecimentos e de Habilidades requeridas desde o Nível 1 até ao Nível 3, porém deste Nível para o Nível 4 há um decréscimo significativo no número destes Conhecimentos e das Habilidades requeridos.

Esperamos com este trabalho abrir caminho para estudos mais aprofundados sobre o perfil do Profissional da Informação, sendo que seria interessante perceber o motivo pelo qual há Conhecimentos e Habilidades mais frequentes do que outros, porque há uma maior citação de



Conhecimentos e Habilidades no Nível 3 em relação ao último Nível, o 4, bem como o motivo pelo qual o Domínio de Competências “Práticas de RIM / IG” apresenta o maior número de citações de Conhecimentos e de Habilidades requeridas e o Domínios de Competências “Comunicação e marketing” o menor número de destes Conhecimentos e de Habilidades. Por fim, seria poderia ser de interesse relacionar a importância dada a estes Conhecimentos e Habilidades no RIM com a importância dos mesmos na profissional ao mesmo tempo em que se traça um paralelo entre estas relações e o que está a ser ensinado nos cursos superiores que formam Profissionais da Informação.

Records and Information Management: Core Competencies: Content Analysis from the Latest Information Worker Framework

ABSTRACT

This paper examines one of the most recent benchmarks about Information Professional profiles, Records and Information Management: Core Competencies (RIM). Such an approach is justified because for the Information Professional to fulfill his role of transformative agent, managing the information, so that it meets the needs of the organization, he must possess or acquire certain knowledge and skills. The objective of the analysis was to understand which knowledge and skills most are referenced in RIM, identifying the domains and levels of competence that are most repeated using a RIM Content Analysis. It was found that RIM emphasizes a set of knowledge and skills of paramount importance for the practice of the profession and that these may be complementary or equivalent, varying according to the qualification required of the professional. With this analysis it is expected to contribute to a better understanding of the knowledge and skills needed by Information Professionals, informing what is possible to be expected of them at the different levels of professional qualification.

V SIMGETI
simpósio mineiro de gestão, educação,
comunicação e tecnologia da informação

25 E 26 DE NOVEMBRO



Departamento de
Pesquisa - Unis



Grupo
unis

Key words: *Knowledge, Competencies, Information Manager. Skills. Information Professional.*

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, C. R. C. **O Profissional da Informação como gestor de pessoas.** *Revista Bibliomar*, 16(3), 24-33. 2018. Disponível em: <<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/9700/5637>>.

Acesso em: 20 out. 2019.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Profissional da Informação: entre o espírito e a produção.** In *O Profissional da Informação: formação, perfil e atuação profissional*. Org. Marta Lígia Pomim Valentim. São Paulo: Editora Polis. ISBN 85-7228-011-1. p.31-51. 2000.

AMORIM, Iara Rodrigues de; AMARAL, Roniberto Morato do. **Mapeamento de competências em bibliotecas e unidades de informação.** *Perspectivas em Ciência da Informação*, 16.2: 2-16. 2011.

APDIS; BAD; INCITE. **Código de Ética.** 1999. Disponível em http://www.apbad.pt/Downloads/codigo_etica.pdf. Acesso em: 20 out. 2019.

ARMA. **Records and information management: core competencies.** Overland Park: ARMA International. 2017. 114p.

AZEVEDO, Ana. **A oferta de formação a nível internacional.** *Cadernos BAD*, v. 0, n. 1, 2003. Disponível em: <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/855>>. Acesso em: 20 out. 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70. 1977. Disponível em <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4295794/mod_resource/content/1/BARDIN%2C%20L>



[.20%281977%29.%20An%C3%A1lise%20de%20conte%C3%BAdo.%20Lisboa_%20edi%C3%A7%C3%B5es%2070%2C%20225..pdf](#)>. Acesso em: 20 out. 2019.

CARVALHO, Katia. **O profissional da informação: o humano multifacetado.** *DataGramZero - Revista de Ciência da Informação*, v. 3, n. 5. 2002. Disponível em <>. Acesso em 23 out. 2019

CORREIA, Zita. **Referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação: da génese às perspectivas de futuro.** *Cadernos BAD*, v. 0, n. 1, 2003. Disponível em: <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/853>>. Acesso em: 20 out. 2019.

DUDZIAK, Elisabeth. **Formação do profissional da informação baseada na ligação entre competências, conteúdos de aprendizagem e currículo.** In *CBBB 2009 - Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação*. Mato Grosso do Sul: Brasil. 2009. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/13974/1/CBBB-352.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2019.

ECIA. **Euro-referencial I-D**; Lisboa: INCITE, 2005. 142 p.

FORCE, Donald C. **The education of records and information management professionals: A pathway to professional identity.** *Education for Information*, 33.4: 247-267. 2017.

GARCIA-FEBO, L; HUSTAD, A; RÖSCH, H; STURGES, P; VALLOTTON, A. **Código de ética da IFLA para bibliotecários e outros profissionais da informação.** IFLA. 2012. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/portugueseofethicsfull.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2019.

MARCHIORI, Patricia Zeni. **A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional.** *Ciência da informação*, 2002, 31.2. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/962/999>>. Acesso em 23 out. 2019

V SIMGETI
simpósio mineiro de gestão, educação,
comunicação e tecnologia da informação

25 E 26 DE NOVEMBRO



Departamento de
Pesquisa - Unis



Grupo
unis

MARCOS, Isabel Marques Vaz. **Num mundo em mudança, o Euro-Referencial do ECIA continua a validar as competências dos profissionais da informação?**. *Informação & Informação*, [S.l.], v. 22, n. 3, p. 64-85, dez. 2017. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/24326/22876>>. Acesso em: 20 out. 2019.

MORAES, Roque. **Análise de conteúdo**. *Revista Educação*, Porto Alegre, 22.37: 7-32. 1999. Disponível em: <<http://pesquisaeducacaoufrgs.pbworks.com/w/file/fetch/60815562/Analise%20de%20conte%C3%BAdo.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2019.

MTE/SPPE. **Classificação Brasileira de Ocupações: CBO 2002**. Brasília: MTE, 2002. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 20 out. 2019.

PINTO, Leonor Gaspar; OCHÔA, Paula (org.). **A imagem das competências dos profissionais de informação-documentação: relatório**. Lisboa: Observatório da Profissão de Informação - Documentação (OPI-D). Disponível em <<http://apdis.pt/download/REL%20ID%202006.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2019.

PRIMI, Ricardo, et al. **Competências e habilidades cognitivas: diferentes definições dos mesmos construtos**. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 2001, 17.2: 151-159. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v17n2/7875>>. Acesso em: 20 out. 2019.

SANTOS, Juliana Cardoso dos. **Atuação do profissional da informação no processo de inteligência competitiva organizacional**. *Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação*, 2016, 3.2: 26-50. Disponível em: <<http://abecin.org.br/portalderevistas/index.php/rebecin/article/view/42/pdf>>. Acesso em: 20 out. 2019.

SILVA, A. M.; RIBEIRO, F. **Formação, perfil e competências do Profissional da Informação**. In *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* (No. 8). 2004.



Disponível em: <

<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/622/619>>. Acesso em 20 out. 2019.

SLA. **Competencies for information professionals**. Alexandria, VA: The Association. 2004.

Disponível em: <<http://www.sla.org/content/learn/comp2003/>>. Acesso em: 20 Out. 2019.

SOUZA, Adriana Maria de. O coaching na atuação do profissional da informação. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo. 2013. Disponível em:

<<https://teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-18112013-165246/publico/AdrianaSouza.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2019.

VERMA, S.; SHAHANE, S. **Importance of professional ethics in Indian libraries**. *Journal of Information Management*, 5(1), 7-14. 2018. Disponível em: <<http://splpjim.org/wp-content/uploads/2018/12/2.-JIM-Vol.-51-2018.pdf>>. Acesso em: 20 Out. 2019.

APÊNDICE

Apêndice A – 206 Conhecimentos mencionados mais do que uma vez no RIM

Frequência	Conhecimento
13	-Princípios de "Manutenção de Registos Geralmente Aceitos"® e melhores práticas
11	-Políticas e procedimentos organizacionais
8	-Gestão de relacionamento com clientes
7	-Estilos e estratégias de gestão de conflitos -Ferramentas e técnicas de gestão de projetos -Metas e objetivos organizacionais -Metodologias e Técnicas de Treinamento -Padrões, princípios, procedimentos, planeamento de continuidade de negócios e melhores práticas (ou seja, prevenção de desastres, resposta, recuperação e retomada de negócios)
6	-Contratos com fornecedores que armazenam registos vitais -Estrutura Organizacional -Requisitos legais e regulamentares
5	-Mudança organizacional -Política de privacidade organizacional -Práticas de armazenamento de dados e mídia -Princípios e melhores práticas da RIM / IG -Princípios, técnicas e metodologias de auditoria -Requisitos de segurança da informação -Técnicas de comunicação - Técnicas de pesquisa
4	-Ambiente organizacional e cultura -Considerações transculturais ao lidar com conflitos -Efeitos do conflito -Estratégia e metas do programa da RIM -Legislação de privacidade -Mapeamento de dados -Metodologia de análise de falhas

4	-Objetivos organizacionais -Padrões da indústria da RIM e melhores práticas RIM (por exemplo, DoD 5015.2, VERS, MoReq2010) -Padrões e melhores práticas do setor da RIM -Pontos fortes e fracos pessoais -Princípios e melhores práticas da RIM -Requisitos de classificação de segurança para os registos da organização -Requisitos de conformidade -Requisitos do programa da RIM -Técnicas de coaching e mentoring -Tipos de personalidade
3	Ambiente operacional organizacional
3	Ambientes jurídicos e regulamentares organizacionais
3	Componentes de um programa RIM de práticas recomendadas
3	Desenvolvimento de caminho de carreira
3	Dinâmica de grupo e interpessoal
3	Estrutura de dados e fluxo de informações
3	Estrutura organizacional e ambiente
3	Estrutura organizacional e ambiente geral
3	Funções de negócios organizacionais
3	gestão de mudanças
3	gestão de projetos
3	gestão de riscos, prevenção de perda de dados e técnicas de mitigação
3	Integração do sistema e interoperabilidade
3	ISO / IEC 27002: 2013, Tecnologia da Informação - Técnicas de segurança - Código de práticas para controlos de segurança da informação
3	ISO 15489-1: 2016, Informação e documentação - gestão de registos - Parte 1: Conceitos e princípios
3	Planeamento estratégico
3	Planeamento, análise e relatórios de programas e projetos
3	Políticas e procedimentos de segurança e privacidade organizacional
3	Princípios de gestão de recursos humanos
3	Princípios de relações públicas
3	Princípios e técnicas de auditoria
3	Questões de privacidade que afetam a organização
3	Recursos disponíveis (por exemplo, finanças, pessoal, equipamento)

3	regras de negócios de metadados
3	Requisitos de confidencialidade
3	Requisitos dos stakeholders
3	Requisitos legais e regulamentares relevantes
3	Sistemas e ferramentas de continuidade de negócios organizacionais
3	Técnicas de mapeamento de dados
3	Terminologia usada na classificação de registos, taxonomias e esquemas
3	Valores comerciais e conduta ética
2	Acordos com fornecedores de continuidade de negócios
2	Administração de contratos
2	Alocação e otimização de recursos
2	Ambiente organizacional RIM / IG
2	Ambientes regulatório e legal organizacionais
2	Análise Organizacional
2	Aplicações e processos de TI
2	Backups de estratégias e locais de armazenamento
2	Componentes de um cronograma de registos vitais
2	Conceitos e técnicas de melhoria de processos de negócios
2	Construção de equipas e processos motivacionais
2	Contratos com fornecedores que fornecem recuperação de desastre
2	Contratos de serviço principal
2	Cultura organizacional
2	Definição de metas
2	Design e políticas de infraestrutura de TI
2	Dinâmica interpessoal
2	Diretrizes de verificação, autenticidade e validação
2	Esquemas de classificação de dados e procedimentos de tratamento de informações classificados
2	Estabelecimento de metas
2	Estratégia e objetivos do programa da RIM
2	Estratégias de conversão e migração
2	Estrutura organizacional e canais de comunicação
2	Estrutura organizacional e capacidades funcionais das unidades operacionais

2	Estrutura Organizacional e Processos
2	Estrutura organizacional, estratégia de negócios, políticas e objetivos
2	Estruturas legais e políticas que governam a organização e a sua gestão de informações
2	Ética e diretrizes da indústria
2	Exigências e expectativas do utilizador final
2	Ferramentas e técnicas de comunicação
2	Ferramentas e técnicas de gestão de mudanças
2	Ferramentas e técnicas de resolução de conflitos
2	Formatos de preservação para materiais analógicos e digitais
2	Função e rede do coordenador de registos
2	Funções de negócios e ativos de informações organizacionais
2	Funções de negócios organizacionais e ativos de informação
2	Funções e processos de negócios
2	Funções e processos de negócios relevantes
2	gestão de conhecimento
2	gestão de conteúdo corporativo
2	gestão de desempenho
2	gestão de fornecedores
2	Habilidades técnicas e comerciais
2	Hierarquia de pessoal e cultura corporativa
2	Identificação de informação protegida
2	Impacto da perda de acesso a ativos de informação críticos
2	Leis, regulamentos e estatutos relacionados à retenção e disposição
2	Leis, regulamentos e requisitos de conformidade
2	Mecanismos de feedback e avaliação
2	Melhores práticas da RIM
2	Metas do programa da RIM
2	Metas e objetivos do programa da RIM
2	Metas e objetivos dos parceiros de negócios e dos stakeholders
2	Metas, objetivos e recursos do programa da RIM
2	Metas, objetivos, capacidades e princípios do programa da RIM
2	Metodologia de benchmarking

2	Metodologias de teste
2	Métodos de proteção de informação e custos associados
2	Métodos de proteção e custos associados
2	Métodos de recolha de informações
2	Métodos e procedimentos de arquivamento
2	Mídia usada para armazenar dados
2	Migração de dados, software de sistemas e design de hardware
2	Missão, visão, metas e objetivos organizacionais
2	O Comentário da Sedona Conference® 2010 sobre as retenções legais: o gatilho e o processo
2	Objetivos de desempenho
2	Objetivos e requisitos de negócios
2	Obrigações contratuais e de auditoria organizacionais
2	Oportunidades de terceirização
2	Padrões de controle de qualidade aplicáveis para a indústria
2	Padrões de metadados
2	Padrões de privacidade da informação e melhores práticas (por exemplo, ISO / IEC 27002: 2013, Tecnologia da Informação - Técnicas de segurança - Código de prática para controles de segurança da informação)
2	Padrões de privacidade e segurança para ativos de informação
2	Padrões de proteção de TI e melhores práticas
2	Padrões de segurança de TI
2	Padrões para a proteção de registos vitais apropriados à organização e indústria
2	Partes interessadas e clientes atuais e potenciais
2	Planeamento de recursos para o centro de operações de emergência
2	Planeamento financeiro e orçamento
2	Plano de continuidade de negócios organizacional, principais participantes e atribuições específicas
2	Plano estratégico organizacional
2	Planos, metas e objetivos de negócios organizacionais
2	Política de coleções de arquivos organizacionais
2	Políticas e procedimentos organizacionais e do programa da RIM
2	Políticas organizacionais relacionadas à proteção de informações

2	Práticas e requisitos organizacionais da RIM / IG
2	Práticas organizacionais da RIM
2	Previsão e análise de tendências
2	Princípios básicos da RIM
2	Princípios básicos de avaliação de registros
2	Princípios básicos de RIM
2	Princípios de "Manutenção de Registos Geralmente Aceitos"®
2	Princípios de continuidade de negócios (ou seja, prevenção de desastres, resposta, recuperação e retomada de negócios)
2	Princípios de gestão de mudanças
2	Princípios de gestão e supervisão
2	Princípios e aplicações de TI
2	Princípios e aplicações de TI relacionados
2	Princípios e práticas de criação e administração de esquemas de classificação de segurança
2	Princípios e práticas de gestão de arquivos
2	Princípios e técnicas de gestão
2	Princípios, técnicas e metodologias de liderança
2	Procedimentos organizacionais de descoberta eletrônica
2	Procedimentos organizacionais de planejamento de emergência
2	Procedimentos, práticas e técnicas de preservação da RIM
2	Processamento de dados e controle de requisitos para informações protegidas
2	Processo de retenção legal, incluindo notificação, preservação e liberação
2	Processos de documentação de negócios
2	Processos e requisitos de negócios
2	Programa de gestão de registros vitais
2	Programa e práticas de registros vitais
2	Programas de banco de dados e formulários apropriados
2	Projeto de sistema de gestão de informações
2	Propriedade intelectual organizacional e ativos de capital

2	Quadro IG
2	Recursos para identificar desenvolvimentos legais relacionados à RIM (por exemplo, NARA, ARMA, American Bar Association)
2	Requisitos contratuais
2	Requisitos da RIM para manter registros confiáveis e autênticos
2	Requisitos de Auditoria
2	Requisitos de classificação de segurança
2	Requisitos de documentação do sistema
2	Requisitos de registros vitais organizacionais
2	Requisitos de retenção legal
2	Requisitos legais e regulamentares organizacionais
2	Requisitos organizacionais da RIM / IG
2	Requisitos organizacionais, legais e regulamentares organizacionais
2	Salvaguardando sistemas de registros
2	Sistemas corporativos e compatibilidade relacionada
2	Técnicas de advocacia e marketing
2	Técnicas de análise de processos de negócios
2	Técnicas de mediação
2	Técnicas e estratégias de auditoria
2	Técnicas e metodologias de planejamento estratégico
2	Técnicas e processos de pesquisa avançada
2	Técnicas, tendências e metodologias de benchmarking
2	Tecnologias RIM atuais e emergentes
2	Teorias motivacionais
2	Terminologia usada em classificações de registros, taxonomias, esquemas de arquivos e convenções de nomenclatura de arquivos
2	Trabalho em equipa
2	Vários modelos para estruturar os cronogramas de retenção e os prós e contras de cada modo (por exemplo, séries granulares, "grande balde", cronogramas departamentais, funcionais)

Quadro A-1 – Conhecimentos mencionados mais do que uma vez no RIM.

Fonte: os autores em consulta ao RIM

Apêndice B – 90 Habilidades mencionadas mais do que uma vez no RIM

V SIMGETI – Grupo Educacional Unis – Varginha, 25 e 26 de novembro de 2019 –

ISSN: 2447-7303

Frequência	Habilidades
78	Comunicar adequadamente para o trabalho, oralmente e por escrito
13	Resolver problemas
10	Comunicar adequadamente com stakeholders, oralmente e por escrito
9	Demonstrar honestidade e agir de acordo com os princípios éticos
8	Fornecer atendimento ao cliente
8	Pensar analiticamente
5	Fornecer liderança
4	Cooperar e colaborar durante a mudança
4	Desenvolver e realizar apresentações utilizando várias mídias para o público-alvo
4	Tratar clientes e colegas de trabalho com dignidade, respeito e justiça
3	Adaptar comportamentos e métodos de trabalho quando confrontados com mudanças
3	Adaptar o comportamento individual em resposta a críticas construtivas
3	Analisar dados
3	Analisar e comunicar os custos associados ao programa de registos vitais
3	Cumprir compromissos
3	Demonstrar trabalho de qualidade
3	Desenvolver orçamentos
3	Desenvolver relações de trabalho cooperativas
3	Exercite o bom senso tomando decisões sensatas
3	Manter listas de verificação de privacidade
3	Organizar e analisar dados recolhidos
3	Organizar, analisar e interpretar informações
3	Promover políticas e procedimentos de privacidade
3	Reconhecer o desempenho do funcionário
3	Resolver conflitos
2	Aceitar decisões de mediação
2	Adaptar-se a novas informações ou mudanças de condições
2	Ajustar-se rapidamente a novas situações que merecem atenção e resolução
2	Analisar as especificações de hardware e software
2	Analisar e avaliar dados

2	Analisar o uso do modelo
2	Analisar os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças do programa da RIM (SWOT)
2	Analisar variações orçamentárias financeiras
2	Aplicar soluções inovadoras para melhorias organizacionais
2	Aplique a classificação de segurança apropriada às informações
2	Apresentar e defender recomendações viáveis de recolha, pesquisa e análise de dados
2	Auditar o processo
2	Avaliar as opções de mídia
2	Avaliar e priorizar os riscos associados à perda de ativos de informação
2	Avaliar o impacto de uma interrupção de negócios nos processos da RIM
2	Avaliar os próximos projetos para oportunidades de envolvimento da RIM
2	Avaliar, analisar e corrigir dados de acordo com as melhores práticas e requisitos do programa RIM
2	Avalie os fornecedores em relação a critérios como confiabilidade, serviço, adequação à finalidade e valor para o dinheiro
2	Buscar feedback e oportunidades para dominar novas habilidades
2	Coach e mentoria
2	Colaborar com especialistas no assunto para entregar mensagens complementares
2	Comunicar o valor do sistema ou aplicativo ao utilizador final e à TI
2	Comunicar positivamente com a equipa sobre a mudança
2	Comunicar requisitos
2	Comunicar requisitos de conformidade
2	Considerar objetivamente as ideias e opiniões dos outros
2	Criar consciência de gestão
2	Criar um ambiente de trabalho que incentive a inovação
2	Demonstrar comprometimento, espírito de equipa, orgulho e confiança
2	Demonstrar e identificar diferentes cursos de ação
2	Desenvolver e entregar apresentações
2	Desenvolver planos de sucessão
2	Determinar os registos necessários para a recuperação de negócios

2	Documentar as descobertas para referência futura
2	Educar stakeholders da RIM sobre as políticas e procedimentos e monitorar sua conformidade
2	Escolher soluções tecnológicas apropriadas
2	Fornecer atendimento ao cliente interno e externo
2	Gerir situações estressantes
2	Identificar e definir problemas atuais e potenciais e desenvolver soluções
2	Identificar e definir problemas que merecem atenção e resolução
2	Identificar falhas do programa e fazer recomendações ao departamento de gestão para melhoria do programa
2	Identificar falhas do programa e fazer recomendações para melhoria do programa
2	Identificar oportunidades de networking apropriadas
2	Identificar, compilar, classificar, organizar e registrar dados apropriados
2	Liderar as equipas de continuidade de negócios e recuperação de desastres
2	Manter confidencialidade
2	Manter relações de trabalho cooperativas
2	Negociar soluções onde todos ganhem

2	Obter financiamento para apoiar o programa de registos vitais
2	Operar durante condições de emergência
2	Pesquisar e analisar dados relevantes
2	Preparar relatórios
2	Preparar um plano de continuidade de negócios
2	Promover relações de trabalho cooperativas
2	Realizar contatos com os pares para reunir ideias e conhecimento
2	Realizar exercícios de recuperação de desastres
2	Realizar relações públicas e controle de danos
2	Recolher e analisar dados
2	Recolher informações para avaliações de impacto de privacidade
2	Recolher, analisar e assimilar dados
2	Resolver dados conflitantes antes da entrada de dados
2	Selecionar fornecedores capazes de recuperar vários tipos de mídia
2	Utilizar Aplicações de design gráfico
2	Valores do modelo da RIM
2	Verificar a adequação da autorização

Quadro B-1 – Habilidades mencionadas mais do que uma vez no RIM. Fonte: os autores em consulta ao RIM