



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB)
ISSN 2177-3688

GT4- Gestão da Informação e do Conhecimento

Comunicação Oral

**TIPOS DOCUMENTAIS E FLUXOS DE INFORMAÇÃO COMO
SUBSÍDIOS PARA O PROCESSO DECISÓRIO EM AMBIENTES
ORGANIZACIONAIS¹**

***DOCUMENTAL TYPES AND INFORMATION FLOWS SUCH AS
SUBSIDIES FOR DECISION MAKING IN ORGANIZATIONAL
ENVIRONMENTS***

Natália Marinho do Nascimento, UNESP
natalianascimento_@hotmail.com

Marta Lígia Pomim Valentim, UNESP
valentim@valentim.pro.br

Resumo: Os tipos documentais sustentam os fluxos formais existentes nas organizações, ou seja, ambos estão estritamente relacionados. Diante disso, o problema desta pesquisa foi fundamentado no fato de que os espaços organizacionais geram grande quantidade de informações orgânicas, cuja importância para o processo decisório é significativa. No entanto, para que haja acesso e recuperação eficiente dessas informações, se faz necessário identificar e caracterizar os tipos documentais desde a produção documental. Além disso, para a realização da análise tipológica é preciso conhecer também os fluxos informacionais (formais e informais), pois é por meio deles que as interações entre os indivíduos se materializam resultando nos tipos documentais. O mapeamento dos fluxos possibilita conhecer a dinâmica informacional de um determinado espaço organizacional e as falhas existentes nos processos, assim, é necessário que os fluxos informacionais sejam identificados antes mesmo de ocorrer à identificação dos tipos documentais. Diante disso, o objetivo geral deste estudo consistiu em analisar a relação entre tipos documentais e os fluxos de informação como subsídio para o processo decisório em ambientes empresariais. A pesquisa é qualitativa, descritivo-

¹ O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

exploratória, cujo método é o 'Estudo de Caso', buscando analisar minuciosamente a relação existente entre os tipos documentais e os fluxos informacionais da empresa Dori Alimentos Ltda., localizada na Cidade de Marília, Estado de São Paulo, enfocando a relação, influência e importância de ambos para o processo decisório organizacional. Como resultado desta pesquisa apresenta-se um modelo, estabelecendo a relação entre os tipos documentais e os fluxos de informação para subsidiar o processo decisório da empresa. Como resultado, demonstrou-se para o universo de pesquisa a importância do gerenciamento dos tipos documentais, como uma maneira de maximizar o uso/aplicação da informação orgânica para a tomada de decisão.

Palavras-Chave: Tipos Documentais. Fluxos de Informação. Gestão Documental. Processo Decisório. Ambientes Empresariais.

Abstract: The documental types support the existing formal flows in organizations, that is, both are closely related. Thus, the research problem was based on the fact that organizational spaces generate large quantity of organic information, whose importance for the decision-making process is meaningful. However, there is access to and efficient retrieval of such information is necessary to identify and characterize the documental types since the production. In addition to accomplishment, the typological analysis is also necessary to know the information flows (formal and informal) because it is through them that the interactions between individuals materialize resulting in documental types. The mapping of flows makes possible to know the informational dynamics of a particular organizational space, and the remaining gaps in processes, so must the information flows are identified before they even occur to identifying the document types. Before that, the general objective of this study was to analyze the relationship between documental types and information flows as subsidy for decision making in business environments. The research is qualitative, descriptive and exploratory, which method is the 'Case Study', trying thoroughly analyze the relationship between the documental types and information flows of the *Dori Alimentos Ltda.* company, located in Marilia City, Sao Paulo State, focusing on the relationship, influence and importance both for organizational decision making process. As a result of this research, have presented a model, establishing the relationship between the documental types and information flows to subsidize the decision making process of the company. As a result, it was demonstrated to the universe research the importance of documental type management, as a way to maximize the use/application of organic information for decision-making.

Keywords: Documental Types. Information Flows. Records Management. Decision Making. Business Environments.

1 INTRODUÇÃO

Há algum tempo as organizações estão sobrepondo seus interesses econômicos aos interesses políticos e passaram a ter um papel influenciador e determinante junto a diferentes esferas governamentais, influenciando vários segmentos da sociedade.

Vários trabalhos investigativos têm tratado dessa temática devido a importância que essas organizações possuem para o desenvolvimento do país. Nessa perspectiva, compreende-se a informação como insumo para o aperfeiçoamento estratégico desses ambientes, assim

como a essencialidade do profissional da informação, porquanto é um elemento-chave para contribuir de distintas maneiras, visto que na esfera de suas competências está apto para gerenciar a informação da melhor maneira possível, propiciando seu uso e reuso como uma estratégia para desenvolver diferenciais competitivos.

No entanto, mesmo havendo trabalhos que abordem o tratamento, a organização, o gerenciamento e a disseminação de informações, ainda há necessidade de um aprofundamento teórico no que tange a sua aplicação, de modo que realmente possam contribuir para os estudos de fluxos de informação e de tipos documentais em ambientes organizacionais, porquanto as implicações e os efeitos que ambos apresentam surgem desde a materialização dos fluxos de trabalho nos documentos até a visualização de falhas nos processos organizacionais.

A problemática de pesquisa foi fundamentada no fato de que os espaços organizacionais geram grande quantidade de informações orgânicas [informações produzidas no âmbito da organização, as quais também figuram como insumo para seus usuários], cuja importância para o processo decisório é significativa. No entanto, para que haja acesso e recuperação eficiente das informações, é necessário identificar e caracterizar os tipos documentais desde a produção documental, visto que essa atividade arquivística permitirá que os demais procedimentos que compõem a gestão documental ocorram com eficiência e eficácia. Entretanto, conforme observado em pesquisas anteriores, as organizações desconhecem esta necessidade por distintos fatores, e acabam não obtendo os resultados desejados advindos da tomada de decisão.

O objetivo da pesquisa consistiu em analisar a relação entre tipos documentais e os fluxos de informação como subsídio para o processo decisório em ambientes empresariais. Nessa perspectiva, a Arquivologia pode contribuir por meio de métodos e técnicas aplicados à gestão documental, sobretudo no que tange à informação orgânica gerada internamente nos ambientes organizacionais, pois são métodos e técnicas que possuem atributos importantes e abrangem os conteúdos informacionais como, por exemplo, a consistência, a pertinência, a confidencialidade, entre outros. A informação orgânica é recorrentemente utilizada para a tomada de decisão, portanto, contribui de maneira efetiva para o processo decisório organizacional.

O processo decisório ocorre em diferentes níveis organizacionais e está alinhado ao cumprimento da missão, visão, objetivos e metas estabelecidos pela organização. Destaca-se que os procedimentos arquivísticos voltados para a gestão da informação arquivística podem resultar em vantagem competitiva frente aos concorrentes, uma vez que não são todas as

organizações que possuem a percepção em relação à eficácia da informação orgânica para o processo decisório.

Dessa maneira, a elaboração de instrumentos arquivísticos como, por exemplo, o Plano de Classificação (PC) e a Tabela de Temporalidade (TT) são decorrentes do estudo inicial enfocando as tipologias documentais existentes, seus produtores, bem como suas finalidades, além dos fluxos que resultam das mesmas por meio da materialização de funções.

A partir da análise tipológica é possível identificar e mapear a produção e tramitação dos documentos gerados em todas as fases do ciclo: seleção, tramitação, eliminação ou guarda permanente, bem como o efetivo acesso e recuperação de documentos/informações necessários à tomada de decisão.

Diante disso, as reflexões, análises e inferências trazidas neste trabalho se constituem dos resultados obtidos e que visaram à construção de conhecimento a respeito dos tipos documentais existentes nesses ambientes organizacionais voltados ao processo decisório, enfocando os fluxos de informação, uma vez que são essenciais para a realização de uma efetiva análise tipológica, porquanto os estudos dos tipos documentais devem ser realizados a partir do momento da produção documental e, posteriormente, perpassando todas as fases seguintes do ciclo documental.

2 TIPOLOGIA DOCUMENTAL

Alguns autores denominam a Tipologia Documental de Diplomática Contemporânea. Nessa perspectiva, por meio dos estudos realizados nas Escolas Europeias observa-se que a Diplomática era vinculada a Paleografia e entendida como uma Ciência auxiliar da História, entretanto, nos Anos 70 e 80, do Século XX, ocorre à desvinculação da Diplomática da História e a apropriação da Diplomática pela Arquivologia. Assim, novos aspectos da Diplomática passam a ser observados no que tange ao estudo do documento, influenciando consideravelmente no surgimento do que se conhece por Tipologia Documental, cuja diferença reside no fato de que enquanto a primeira estuda o documento isoladamente, a segunda o estuda enquanto conjunto orgânico. Esse fato também possibilitou que o termo ‘Tipologia Documental’ fosse também conhecido como ‘Diplomática Contemporânea’ conforme explica Bellotto (2002, p.20).

O elemento-chave na utilização da Tipologia Documental se dá no encontro desejado entre o documento [suporte, meio, contextualização] e sua função [aquilo que se pretende ao

emitir um documento], assim, nessa interação e concretização chega-se a sua finalidade dispositiva, probatória ou informativa (BELLOTTO, 2002, p.93).

Para Camargo e Bellotto (1996, p.74) a Tipologia Documental pode ser entendida como o "estudo dos tipos documentais", cuja preocupação está centrada na produção de documentos enfocando a atividade que o gerou. O arquivista deve considerar essa ação essencial para o desenvolvimento de seu trabalho, visto que é no reconhecimento dos tipos documentais que se inicia a elaboração dos instrumentos arquivísticos, estes, por sua vez, serão decisivos para a efetividade em seus serviços. Na Tipologia Documental se estuda tanto os elementos internos quanto externos dos documentos e, também, leva sempre em conta a "lógica orgânica dos conjuntos documentais" (BELLOTTO, 2002, p.20).

De acordo com Pazin (2005, p.9) "[...] antes de analisar a estrutura interna dos documentos, é importante conhecer e compreender a instituição que os produziu e estabelecer a divisão entre atividades-meio² e atividades-fim³".

A identificação dos tipos documentais desde a produção de documentos é essencial, uma vez que é por meio dela que é possível conhecer mais sobre a organização, sua função, processos, atividades e tarefas que são materializados nos documentos produzidos internamente. É importante identificar os produtores, as características dos documentos, a datação (época), entre outras características documentais. O reconhecimento dos tipos documentais propicia a obtenção de diferentes informações que serão determinantes para a organização, porquanto os documentos são uma espécie de espelho da organização e, isso significa que, se a documentação está sendo gerenciada eficientemente, ou seja, tratada, organizada, gerenciada, disseminada e acessada de maneira eficaz, a organização está caminhando bem; entretanto, se a organização não valoriza os documentos produzidos e não reconhece a importância destes para que possa atingir seus objetivos e metas, bem como para auxiliar os sujeitos organizacionais na tomada de decisão, de maneira que estes possam avaliar entre as alternativas menos consistentes e mais precisas, a organização não está no caminho certo.

Para Rodrigues (2008, p.202) os tipos documentais auxiliam as organizações

² Atividades-meio: conjunto de operações que uma instituição leva a efeito para auxiliar e viabilizar o desempenho de suas atribuições específicas e que resulta na acumulação de documentos de caráter instrumental e acessório (PAZIN, 2005, p.9).

³ Atividades-fim: conjunto de operações que uma instituição leva a efeito para o desempenho de suas atribuições específicas e que resulta na acumulação de documentos de caráter substantivo para o seu funcionamento (PAZIN, 2005, p.9).

[...] no aprimoramento das tarefas realizadas pelos administradores envolvidos com os procedimentos de gestão documental, melhorando a tramitação, a produção e o controle do arquivamento de documentos junto aos órgãos produtores. Na medida em que fornecesse informações precisas sobre as características da ação administrativa e de seu produtor, registrados nos tipos documentais, as informações produzidas sobre as séries documentais se tornam a base para a realização das tarefas desenvolvidas pelo arquivista. A identificação é condição *sine qua non* para o desenvolvimento das funções arquivísticas da avaliação, classificação, descrição e também da produção documental (RODRIGUES, 2008, p.202).

Isso ocorre porque o reconhecimento dos tipos documentais é realizado desde o momento da produção de documentos, mais especificamente na etapa inicial da gestão documental. Dessa maneira, as etapas seguintes ocorrerão com maior efetividade e qualidade, bem como proporcionarão as informações necessárias a respeito da documentação gerada no referido contexto.

Os tipos documentais nada mais são do que a materialização de uma determinada função existente na organização, refletindo não só os elementos internos, mas também os externos, evidenciando a organicidade dos conjuntos documentais. Diante disso, a Tipologia Documental que consiste no estudo dos tipos documentais (BELLOTTO; CAMARGO, 1996, p.74) diz respeito à relação entre o documento e a organização, bem como dos sujeitos organizacionais.

Nessa perspectiva, os tipos documentais formam as séries⁴ documentais e, conseqüentemente, formam os grupos⁵ e os fundos⁶ que, por sua vez, formam o acervo documental, propiciando a elaboração dos instrumentos arquivísticos como, por exemplo, o Plano de Classificação, a Tabela de Temporalidade, inventários, catálogos, entre outros.

Se não houver a identificação e o reconhecimento no início do processo da gestão documental, provavelmente haverá falhas no que tange a tramitação, acesso e uso dos documentos, isto significa que não realizando a análise da produção documental no início do processo, as ações arquivísticas realizadas posteriormente serão consideravelmente afetadas.

Para que efetivamente ocorra o diagnóstico dos setores e sujeitos organizacionais, no que tange a produção de documentos, deve ser realizado um levantamento por meio da aplicação de questionários, entrevistas e observações junto às distintas áreas que compõem a organização, que se constituem em produtores de informação orgânica, bem como por meio

⁴ “Sequência de unidades de um mesmo tipo documental” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p.69).

⁵ “Divisão de um **fundo**, definida de acordo com o **método estrutural** ou **funcional**” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p.41).

⁶ “Unidade constituída pelo conjunto de **documentos** acumulados por uma entidade que, no **arquivo permanente**, passa a conviver com **arquivos** de outras” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p.34).

do mapeamento dos depósitos (armazenagens) de documentos (PAZIN, 2005, p.10). Destaca-se que durante a análise da produção documental é importante associar os documentos às suas respectivas funções (PAZIN, 2005, p.11), e isso somente poderá ser desenvolvido por um profissional que possua competências e habilidades para tal.

Cada organização possui os seus objetivos e metas próprios que variam de acordo com o negócio, a missão e a visão, ou seja, as organizações são diferentes entre si, portanto, os tipos documentais são específicos a cada realidade organizacional. Assim, quando as organizações apresentam características semelhantes pode-se utilizar o levantamento de tipos documentais dessas organizações como parâmetro, entretanto, adequando o que for necessário.

Conforme explica Thomassem (2006, p.9) “[...] qualquer um que vá realizar uma tarefa quer ter acesso rápido às informações, de modo a desempenhar tal tarefa com eficácia e eficiência”, isto é, havendo a percepção da importância da identificação dos distintos tipos documentais, conseqüentemente haverá o acesso aos documentos de modo rápido e qualitativo pelos sujeitos organizacionais.

Partindo deste pressuposto, os tipos documentais são subsídio para o processo decisório, uma vez que as informações orgânicas precisam chegar até a destinação final com qualidade e com todas as informações inerentes àquele documento. Além disso, é a identificação e o reconhecimento dos tipos documentais que permitem a implantação de um programa de gestão documental eficaz resultando em um arquivo de qualidade para as organizações.

3 FLUXOS DE INFORMAÇÕES

Nas organizações existem recursos tangíveis, por exemplo, materiais, máquinas, capital, bem como, existem os recursos intangíveis, por exemplo, informação e conhecimento. Nesse contexto, uma organização se torna mais competitiva na medida em que aproveita tanto os recursos tangíveis quanto os intangíveis. Assim, os fluxos informacionais podem auxiliar [uma vez identificados e gerenciados], no que tange ao mapeamento do caminho que as informações percorrem, bem como na análise de falhas ou erros durante o percurso, enfim, na articulação entre o que é intangível transformando-o em recursos tangíveis, ou seja, auxiliando a recuperação da informação de maneira eficiente e eficaz. Os fluxos de informação são relevantes “[...] para analisar como a informação se move dentro da

organização e para a compreensão das verdadeiras necessidades dos clientes" afirmam Hilbberd e Evatt (2004, p.58, tradução nossa).

As organizações são constituídas de informações, portanto, são consideradas ambientes informacionais, diante disso, não há organização sem fluxos de informações, para Valentim (2010, p.13),

Os fluxos de informação ou fluxos informacionais se constituem em elemento fundamental dos ambientes informacionais, de tal forma que não há ambiente informacional sem haver fluxos de informação e vice-versa. Os fluxos informacionais são reflexos naturais dos ambientes ao qual pertencem, tanto em relação ao conteúdo quanto em relação à forma.

Villardefrancos Álvarez (2002) destaca que são poucas as organizações que reconhecem a importância e a necessidade de meios para identificar e gerir os fluxos de informação antes de qualquer ação como, por exemplo, a gestão da informação. Esta autora propõe que haja "[...] fundamentalmente a utilização da identificação dos fluxos de informação como primeiro passo em um processo de gestão da informação" (VILLARDEFrancos ÁLVAREZ, 2002, p.10, tradução nossa), ou seja, antes mesmo de haver a gestão da informação é necessário conhecer os fluxos informacionais existentes na organização.

Dessa maneira, para realizar um estudo de fluxos informacionais em qualquer organização é necessário segundo Villardefrancos Álvarez (2002, p.12) subdividir o sistema em subsistemas e estudar cada um separadamente de maneira a conhecer como a informação flui dentro de cada um deles e entre cada subsistema e, posteriormente, o sistema geral com o ambiente. Assim, é preciso considerar três aspectos dos fluxos informacionais: 1) como flui a informação dentro de cada área; 2) como flui a informação entre os diferentes subsistemas da área; e 3) como flui a informação entre a área e o ambiente.

Observa-se que a literatura do campo da Ciência da Informação (CI) sofreu fortes influências da Teoria da Comunicação, Semiótica e Teoria da Informação que impactaram na compreensão dos fluxos informacionais. Na CI os fluxos informacionais “[...] permitem o estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação [...]” (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010, p.85), e uma vez empregados nas organizações, a partir da aplicação da gestão da informação, gestão de documentos e gestão do conhecimento propiciarão benefícios significativos. Dessa maneira, “[...] a gestão da informação requer o estabelecimento de processos, etapas ou fluxos sistematizados e estruturados, associado às pessoas responsáveis por sua condução, para que

se obtenham os resultados almejados [...]”, afirmam Vital, Floriani e Varvakis (2010, p.85). Assim como os fluxos informacionais perpassam a gestão da informação, também perpassam a gestão documental, visto que esta última é parte da gestão da informação.

Tal fato ocorre porque é por meio dos fluxos informacionais que há a representação/recuperação da informação, ocorrendo conseqüentemente um processo de significação para o usuário. Segundo Valentim (2010, p.17) “[...] os fluxos informacionais trafegam com dados e informação, de modo a subsidiar a construção de conhecimento nos indivíduos [...]”, desse modo, subentende-se que o usuário poderá encontrar o que está buscando e que poderá apropriar-se desses conteúdos ocorrendo nesse caso um processo de significação. De acordo com Barreto (1998, p.122), a explicação para isso consiste no

[...] fluxo de informação, que, mediante processos de comunicação, realiza a intencionalidade do fenômeno da informação, não almeja somente uma passagem. Ao atingir o público a que se destina deve promover uma alteração; aqueles que recebem e podem elaborar a informação estão expostos a um processo de desenvolvimento, que permite acessar um estágio qualitativamente superior nas diversas e diferentes gradações da condição humana. E esse desenvolvimento é repassado ao seu mundo de convivência.

Nessa perspectiva, se não houver apropriação por parte do sujeito, a partir desse processo, se o receptor não entender a mensagem, compreende-se que não houve eficácia no que tange à dinâmica do fluxo informacional. Diante disso, quando o receptor “[...] agrega um diferencial naquela informação, o fluxo opera em um sistema de criação da informação gerando o conhecimento” (SAVI; SILVA, 2009, p.181).

Para Valentim (2010, p.17), os fluxos informacionais são produzidos pelas próprias pessoas e setores atuantes das organizações, as informações são elaboradas com jargão próprio, ou seja, uma linguagem especializada relacionada à atividade e tarefa que um sujeito organizacional desenvolve, em um determinado setor da organização, bem como está relacionada aos objetivos micros e macros da empresa.

No decorrer do fluxo, a mesma informação pode ser usada/aplicada para outros objetivos e, neste caso, ajusta-se o jargão e agrega-se ou não outros valores que inicialmente a informação não possuía, ou seja, a informação é mutável e não estática como em outros tipos de ambientes informacionais. Essa característica torna os ambientes informacionais extremamente complexos quanto à geração, compartilhamento, acesso e uso de dados e informações (VALENTIM, 2010, p.17).

Nessa perspectiva, o impacto dos fluxos informacionais é maior ou menor dependendo do nível hierárquico que o fluxo foi criado, por exemplo, no nível estratégico o impacto é direto, pois “[...] os conteúdos informacionais ali produzidos são diretamente proporcionais a

essas atividades” ressalta Valentim (2010, p.18). No nível operacional “[...] provavelmente influíram nas atividades de produção e manutenção de máquinas e equipamentos, uma vez que os conteúdos informacionais ali produzidos são diretamente proporcionais a essas atividades” (VALENTIM, 2010, p.18).

Existe uma divisão acerca dos fluxos informacionais que são os fluxos formais (estruturados) ou informais (não estruturados) que, segundo Valentim (2010, p.18), podem ser compreendidos como:

Os fluxos informacionais estruturados se caracterizam por sua visibilidade, se constituem no resultado das atividades e tarefas desenvolvidas de forma repetitiva [...]. Os fluxos informacionais não-estruturados se caracterizam, quase sempre, por sua invisibilidade, porquanto se constituem no resultado de vivências e experiências individuais e grupais dos sujeitos [...] (VALENTIM, 2010, p.18-19).

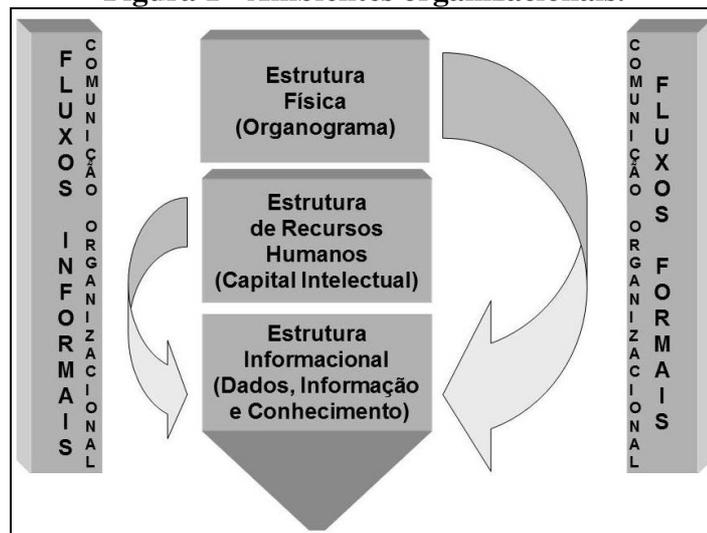
Os fluxos estruturados consistem de informações que de alguma maneira estão registradas em um suporte, por outro lado os fluxos não estruturados se constituem em informações não registradas, mas que nem por isso deixam de ser informação.

Tendo em vista que as organizações são formadas por três ambientes, Valentim (2002, p.3) explica que o

[...] primeiro está ligado ao próprio organograma, isto é, as inter-relações entre as diferentes unidades de trabalho como diretorias, gerências, divisões, departamentos, setores, seções etc.; o segundo está relacionado a estrutura de recursos humanos, isto é, as relações entre pessoas das diferentes unidades de trabalho e, o terceiro e último, é composto pela estrutura informacional, ou seja, geração de dados, informação e conhecimento pelos dois ambientes anteriores.

Assim, a partir do reconhecimento desses três ambientes torna-se possível o mapeamento dos fluxos formais e informais, podendo observá-los em cada nível e de que maneira cada um deles atua (Figura 1).

Figura 1 - Ambientes organizacionais.



Fonte: Valentim – 2006 – p.14.

Desse modo, os fluxos formais e informais subsidiam tanto a gestão da informação quanto a gestão do conhecimento. Ressalta-se que eles podem ocorrer de forma horizontal, transversal e vertical. Para Valentim (2005)

Os fluxos informacionais horizontais são constituídos por diferentes unidades organizacionais do mesmo nível hierárquico, os fluxos informacionais transversais ocorrem por meio de diferentes unidades organizacionais de diferentes níveis hierárquicos e os fluxos informacionais verticais são constituídos por meio de diferentes níveis hierárquicos de uma mesma área organizacional.

Nessa perspectiva, é no âmbito do fluxo formal ou estruturado que ocorre a relação direta com os tipos documentais. Os tipos documentais se constituem em resultados das funções organizacionais materializadas em documentos, e quando reconhecidos desde a produção documental podem auxiliar de modo efetivo a recuperação de uma informação potencial⁷, pois objetiva auxiliar às decisões e subsidiar os processos, atividades e tarefas organizacionais. Mapear os fluxos informais ou não estruturados é uma atividade de grande dificuldade, uma vez que as informações não são consolidadas em suportes/mídias, ou seja, há

⁷ “Por ser intangível, a informação precisa do documento para ser veiculada e apropriada. A informação também é disforme, moldando-se ao acervo de conhecimentos de quem a procura. Assim, o documento permite a comunicação da informação. Por sua vez, a decodificação desse documento, o decifrar de sua linguagem, enfim, a leitura é que possibilitará sua apropriação. Denomino o processo que vai da comunicação, via documento, até a transformação do conhecimento de uma pessoa, de mediação da informação. Assim pensando, as áreas da Ciência da Informação e da Biblioteconomia não armazenam, organizam ou processam a informação, mas uma **possível informação**, uma **informação latente**, uma **informação potencial** ou, como passei a denominar, uma **proto-informação**” (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p.44, grifo nosso).

maior dificuldade em percebê-la e, assim, realizar as demais atividades que possam transformá-la em informação estruturada, visando sua disseminação.

Os fluxos informacionais não se resumem apenas a um processo constituído da interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura, mas sim como um fator primordial para a própria produção de conhecimento, e isso evidencia que a construção de conhecimento em estruturas organizacionais é dependente dos fluxos informacionais.

4 AMBIENTES EMPRESARIAIS

O arquivista pode atuar em diversos nichos tanto no âmbito público quanto na iniciativa privada, contudo, “[...] tem atuado em mercados arquivísticos mais tradicionais como, por exemplo, arquivos municipais, arquivos universitários, arquivos cartorários, arquivos contábeis e arquivos pessoais” afirma Valentim (2012, p.11). Nessa perspectiva, o arquivista necessita compreender claramente quais seriam as competências e habilidades necessárias para atuar em ambientes empresariais.

O arquivista pode atuar em espaços de trabalho existentes, mas ainda pouco ocupados, como sistemas de qualidade, propriedade industrial, arquivos jurídicos, arquivos hospitalares, arquivos sindicais, arquivos de engenharia/arquitetura, entre outros. Além disso, há um mercado de trabalho em expansão no qual o arquivista pode e deve atuar, dentre eles pode-se citar: gestão documental (GD) (atuando desde a produção até a guarda ou eliminação), inteligência competitiva, gestão do conhecimento (GC), memória organizacional, governança corporativa e, também, como empreendedor (consultoria e assessoria) (VALENTIM, 2012, p.11-12).

O campo da Arquivologia contribui significativamente para os ambientes empresariais, uma vez que dispõe de métodos e de técnicas que colaboram para gerir a informação produzida no interior das organizações que auxiliam os sujeitos organizacionais a atingirem os objetivos da organização, bem como a tomarem decisões.

Nessa perspectiva, as organizações empresariais além de se constituírem em ambientes de constantes mudanças e, portanto, dinâmicos, as pessoas que nele atuam também necessitam ajustar-se à complexidade do referido ambiente. Segundo Drucker (1981, p.12), uma empresa deve “[...] ser capaz de produzir mais – ou produzir melhor – que os recursos que a compõem. Deve constituir uma entidade genuína: maior – ou no mínimo diferente – que a soma das suas partes, cuja produção é maior que a soma de todos os insumos”. Além disso, as organizações não podem ser apenas uma reunião de recursos, é preciso que haja administração, em que os “[...] únicos ‘recursos’ passíveis de ampliação são os recursos humanos. Todos os outros estão submissos às leis da mecânica” (DRUCKER, 1981, p.12), assim, investir em pessoas

capacitadas para atuar nesses contextos certamente se constituirá em um diferencial competitivo.

Nessa perspectiva, não é possível pensar em uma organização sem pessoas, isso significa que ela é muito mais do que apenas instalações e equipamentos, uma organização consiste no resultado das relações interpessoais entre sujeitos da própria organização e/ou de interlocutores externos. A construção social denominada 'organização' “[...] é produzido[a] pelas pessoas e o padrão de relações que elas estabelecem, caracterizado por valores, crenças, motivações, expectativas e outros aspectos inerentes à natureza humana. Assim, para compreendê-lo[a], precisamos entender um pouco da natureza humana” afirmam Pagliuso, Cardoso e Spiege (2010, p.27).

Evidencia-se que além de buscar lucro, uma organização com fins lucrativos necessita aplicar seus recursos em atividades úteis. Assim, uma empresa deve estar,

[...] organizada de maneira tal que é capaz de enfrentar a concorrência, manter sua capacidade de trabalho e realizar lucro suficiente para manter sua capacidade de trabalho e realizar lucro suficiente para manter-se como unidade independente, rejeitando condições indesejáveis; quando em outras palavras, pode encarar o futuro confiantemente (NORCROSS, 1969, p.12).

As organizações são complexas e paradoxais, ou seja, são difíceis de gerir e criam para os administradores milhares de desafios que necessitam ser superados. Mesmo diante da evolução que, tem sido constante na sociedade contemporânea, evidencia-se que os ambientes empresariais apresentam aspectos importantes, cujos elementos influem significativamente nos indivíduos, na cultura local etc.

Para se estruturar uma organização é preciso ter “[...] o domínio sobre o conjunto de fluxos (pessoas, informações, produtos etc.) e, da mesma forma, sobre o direcionamento do conjunto ou sistema desses fluxos, adicionalmente, o gestor deve ser capaz de visualizar e estabelecer inter-relações entre as diferentes partes da organização”, afirma Lima (2011, p.27).

Simon (1972, p.13) desenvolveu vários estudos relacionados ao comportamento administrativo, e apresentou evidências de que as decisões são essenciais, isto é, segundo este autor a tomada de decisão pode ser entendida como sinônimo de administração.

As organizações são compreendidas como um “[...] complexo sistema de decisões [...] todas as pessoas na organização, em todas as áreas de atividades e níveis hierárquicos e em todas as situações estão continuamente tomando decisões relacionadas ou não com o seu trabalho” corrobora Chiavenato (2003, p.347).

Deduzimos que no mundo atual (real), particularmente no ambiente empresarial, em um mercado globalizado cada vez mais competitivo, buscamos tomar decisões mais rápidas, corretas e abrangentes. As decisões, normalmente, buscarão minimizar perdas, maximizar ganhos e criar uma situação em que comparativamente o decisor julgue que houve elevação (houve ganho) entre o estado da natureza em que se encontrava e o estado em que irá encontrar-se (irá advir) após implementar a decisão (GOMES; GOMES; ALMEIDA, 2006, p.4).

A tomada de decisão consiste no cerne de uma organização, é nesse ambiente que as decisões acontecem a todo o momento, caracterizando-se por enfrentar mais ou menos riscos ou apresentar maior ou menor importância. Nessa perspectiva, o processo decisório é composto por decisões que, por sua vez, se utiliza de informações que irão diminuir a irracionalidade, aumentar a efetividade das decisões e, conseqüentemente, se constituirão no alicerce das ações e processos organizacionais.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é do tipo descritiva-exploratória, cuja natureza é qualitativa, e como método optou-se pelo 'Estudo de Caso'. No que tange a revisão bibliográfica contemplou-se os periódicos da área de Ciência da Informação e Arquivologia que compõem o Qualis da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), enfocando o período entre 2000 a 2012, portanto, doze anos de produção científica.

Além dos periódicos científicos constantes do Qualis CAPES, foram levantadas as teses e dissertações defendidas em programas de pós-graduação da área de Ciência da Informação. Os materiais foram selecionados através das seguintes palavras-chave: Tipos Documentais; Fluxos de Informação; Tipologia Documental; Informação Arquivística; Informação Orgânica; Gestão Documental; Gestão da Informação; Inteligência Competitiva; Ambientes Organizacionais; Competitividade Organizacional.

Como procedimentos de coleta de dados cada periódico e banco de dados de teses e dissertações foram pesquisados de maneira aprofundada, utilizando os seguintes campos: título, resumo e palavras-chave. Após a seleção dos materiais foram realizadas as leituras, análise e fichamento do material. Posteriormente, foram sistematizados conceitos, definições, fundamentos e métodos que subsidiaram a construção do texto.

Em relação aos procedimentos de coleta e análise da realidade pesquisada, aplicou-se o método 'Estudo de Caso', conforme mencionado anteriormente. No que tange às técnicas de coleta de dados, aplicou-se o questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas e a entrevista padronizada ou estruturada, bem como a observação.

O universo da pesquisa foi constituído pela empresa Dori Alimentos Ltda., situada na Cidade de Marília, Estado de São Paulo. Os sujeitos da pesquisa foram os gerentes e supervisores dos departamentos que atuam diretamente com o processo decisório.

No que tange a análise dos dados e informações obtidas, foi possível o estabelecimento de definições e conceitos no contexto das temáticas envolvidas, bem como a proposição de um modelo conceitual contendo os tipos documentais relacionados aos fluxos de informações voltados ao processo decisório da referida organização.

5 RESULTADOS FINAIS

Destaca-se que os ambientes empresariais se configuram em uma das áreas de atuação para os profissionais da informação, mais especificamente o arquivista, isso significa que há a possibilidade deste profissional atuar nesse nicho de mercado, especialmente em uma das áreas mais importantes e que se configura, para muitos autores, no elemento-chave de qualquer organização, qual seja, o processo decisório. Os arquivistas possuem competências e habilidades que proporcionam a valoração da informação, de modo a disponibilizá-la com fidedignidade e eficiência por meio de sua gestão, envolvendo a identificação, seleção, tratamento, organização e disseminação, cujo intuito é possibilitar que os sujeitos organizacionais decidam com segurança e agilidade.

A identificação dos tipos documentais desde a produção de documentos possibilita que todas as outras ações que o arquivista deve desenvolver ocorram eficientemente, pois é justamente no reconhecimento dos tipos documentais que todas as ações arquivísticas se iniciam, por exemplo, para realizar a gestão documental/informacional, elaborar instrumentos como o Plano de Classificação, a Tabela de Temporalidade, as listagens, os inventários, entre outros. Nessa perspectiva, os tipos documentais devem ser reconhecidos desde a sua produção, para isso ressalta-se a importância de as organizações contarem com profissionais, cujas competências e habilidades possam de fato proporcionar os resultados desejados.

Os fluxos informacionais resultam na materialização das funções que os indivíduos possuem, em determinados suportes/mídias: no caso dos fluxos formais [que ocorre no âmbito da GI] ou no caso dos fluxos informais [que ocorrem no âmbito da GC]. Os fluxos formais ocorrem no momento em que há o compartilhamento e a disseminação de informações entre pessoas e/ou setores, ações, que existem em qualquer ambiente informacional. É por meio do mapeamento e reconhecimento dos fluxos, ou seja, compreender cada detalhe: onde inicia, por onde passa, quais são os atores que interagem, como interagem durante os processos

organizacionais, como ocorre à interpretação das informações, o que é feito após o uso de uma informação, e o que resultam que, a organização poderá identificar, tanto os acertos quanto se há falhas durante o processo, e se existirem falhas o mapeamento possibilita identificar onde está ocorrendo e, isso por sua vez, propiciará que se crie condições de melhorias para garantir a efetividade na busca e uso de informações e conhecimentos por parte dos sujeitos organizacionais.

Os tipos documentais que são as informações orgânicas reconhecidas, constituem os fluxos informacionais formais dos ambientes empresariais, ou seja, o reconhecimento dos tipos documentais está estritamente relacionado com a identificação dos fluxos formais. Nessa perspectiva, acredita-se que é necessário reconhecer os tipos documentais, uma vez que eles se constituem na matéria prima dos fluxos formais, pois é a identificação desses elementos que possibilitará às organizações usarem informações de maneira estratégica, desenvolver inteligência organizacional, cujos objetivos é gerar inovação e diferenciais competitivos frente aos concorrentes.

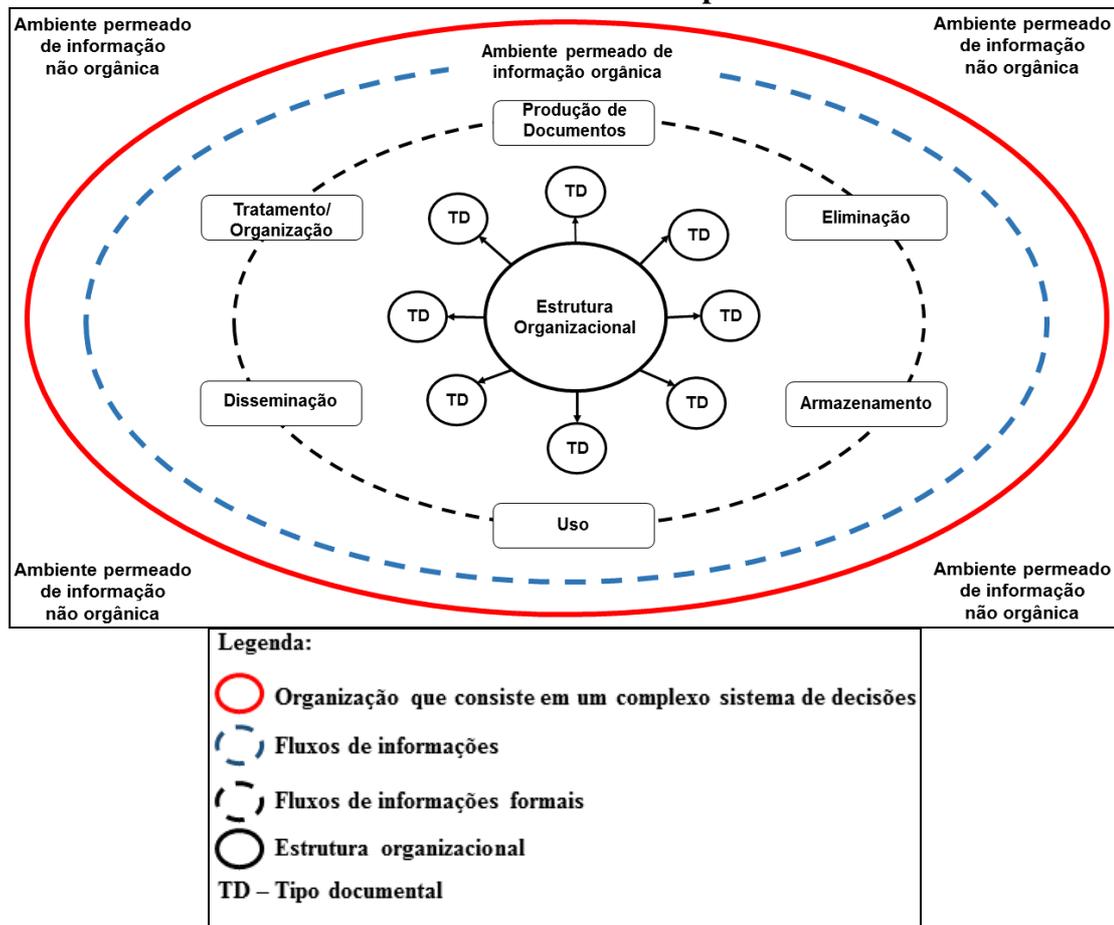
Desse modo, faz-se necessário que as organizações reconheçam os tipos documentais e identifiquem os fluxos informacionais, porquanto ambos devem ocorrer juntos, uma vez que um auxilia o outro. Os tipos documentais se constituem nos fluxos informacionais formais e estes proporcionam um mapeamento completo de como ocorre o compartilhamento e a disseminação de informações em ambientes empresariais, ou seja, um não ocorre sem o outro.

As organizações só conseguirão efetividade nas decisões e desfrutarão de seus benefícios se atribuírem valor as informações orgânicas, enfocando desde a identificação dos tipos documentais até o mapeamento dos fluxos informacionais, visando o acesso por parte dos sujeitos organizacionais que, por sua vez, subsidiam à tomada de decisão.

Diante disso, desenvolveu-se um modelo conceitual (Figura 2) apresentando os elementos importantes identificados no estudo realizado, evidenciando o processo decisório no contexto da organização, os fluxos de informações e os tipos documentais.

Destaca-se que a intenção deste modelo conceitual é nortear e incentivar as organizações a compreenderem como ocorre a relação entre os tipos documentais e os fluxos de informação para apoiar o processo decisório, porquanto proporciona a geração de inovação e de diferenciais competitivos que agreguem valor aos objetivos e metas organizacionais.

Figura 1: Modelo conceitual de interação entre fluxos de informações e tipos documentais em ambientes empresariais.



Fonte: Elaboração Própria.

O modelo conceitual busca apresentar a dinâmica de uma organização empresarial, em que distintos tipos documentais são gerados nos diversos níveis e áreas da organização, cujas informações orgânicas e não orgânicas se constituem na base para compor a tipologia documental de uma organização.

A interação informacional entre setores e pessoas, geram os fluxos de informação que proporcionam a dinâmica organizacional envolvendo os processos de trabalho e as tomadas de decisão. O processo decisório pode ser pensado como sinônimo da própria organização, como anteriormente abordado e, portanto, é representado no modelo conceitual através do círculo vermelho demonstrando um movimento, uma vez que as organizações consistem a partir de uma dinâmica própria. Fora do círculo vermelho, representa-se as informações não orgânicas geradas externamente às organizações, mas que podem ser acessadas e utilizadas pelos gestores organizacionais, a fim de contribuir para o alcance dos objetivos e metas organizacionais. Vale lembrar que no momento em que as informações não orgânicas se

relacionam com a organização e adentram o espaço da organização, passam também a ser cerne da gestão da informação e da gestão documental.

Dentro do círculo vermelho tem-se um primeiro círculo tracejado representado pela cor azul, que evidencia a existência de um fluxo informacional, seja ele informal ou formal. Além disso, há a informação orgânica que neste ambiente se constitui a partir das informações geradas internamente à organização. As informações orgânicas são disponibilizadas no interior deste círculo para todas as áreas e sujeitos organizacionais.

A linha tracejada na cor preta representa o fluxo de informação formal ou estruturado, resultante dos processos, atividades e tarefas organizacionais sistematizados em documentos, isto é, espaço em que serão identificados e reconhecidos os tipos documentais. Nesse sentido, apresenta-se as atividades que podem ser aplicadas às informações orgânicas e aos tipos documentais: produção de documentos; tratamento e organização; disseminação; armazenamento; eliminação. Ressalta-se que não foi incluído um quadro de avaliação de documentos pelo fato de que é no momento do tratamento e da organização que este já deve ser pensado, pois quando os documentos cumprem suas atividades administrativas já há um instrumento prevendo a sua destinação final, resultando efetivamente na qualidade da gestão de documentos. A estrutura organizacional representa os distintos setores que compõem a organização.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Destaca-se que a empresa pesquisada já possui um Arquivo Central estruturado e com os tipos documentais reconhecidos, fator determinante e que facilitou o estudo de caso. Além disso, possui um profissional capacitado para gerenciar a documentação produzida, e que percebe a informação como elemento estratégico essencial para o sucesso da organização. No entanto, no que tange ao mapeamento e reconhecimento dos fluxos informacionais por parte dos gestores, ainda, há certa confusão, uma vez que algumas informações obtidas na pesquisa de campo indicam que não há total compreensão sobre o que os fluxos informacionais representam para o processo decisório. Percebe-se certo desconhecimento de alguns sujeitos organizacionais, quanto a informar suas percepções sobre os fluxos informacionais e sobre alguma problemática em relação a eles.

Os sujeitos organizacionais pesquisados foram receptivos, bem como perceberam a importância do desenvolvimento de pesquisas científicas para contribuir com o desempenho das atividades organizacionais. Observa-se também que há uma clara preocupação com as

decisões, e um exemplo disso é a existência de sistemas de apoio a decisão e a preocupação de se obter resultados satisfatórios com as decisões.

Buscou-se contribuir com reflexões acerca dos tipos documentais e dos fluxos de informação evidenciando que existe uma relação direta entre ambos, portanto, identificar e reconhecer os tipos documentais são atividades fundamentais para haver fluxos de informação. Compreender os fluxos informacionais e identificar como ocorrem, proporciona aos sujeitos organizacionais conhecer as falhas e as lacunas que impedem a eficiência no processo decisório. Nessa perspectiva, elaborar modelos, métodos e instrumentos que possam ser aplicados nesse tipo de organização, realmente pode trazer resultados satisfatórios para as organizações.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J. P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: FBN, 2007. p.33-45

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.2, p.122-127, maio/ago. 1998.

BELLOTTO, H. L. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado; Imprensa Oficial, 2002.

CAMARGO, A. M. de A.; BELLOTTO, H. L. (Coord.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: AAB-SP/Secretaria de Estado de Cultura, 1996.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DRUCKER, P. F. **A prática de administração de empresas**. São Paulo: Pioneira, 1981.

GOMES, L. F. A. M.; GOMES, C. F. S.; ALMEIDA, A. T. de. **Tomada de decisão gerencial**: enfoque multicritério. 2ed. São Paulo: Atlas, 2006.

HILBERD, B. J.; EVATT, A. Mapping Information Flows: A practical guide. **The Information Management Journal**, v.38, n.58, p.58-64, Jan./Feb. 2004.

LIMA, A. C. Estrutura organizacional e processo decisório. In: YU, A. S. O. (Org.). **Tomada de decisão nas organizações**: uma visão multidisciplinar. São Paulo: Saraiva, 2011.

NORCROSS, H. **Administração dinâmica de empresas**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1969.

PAGLIUSO; A. T.; CARDOSO, R.; SPIEGEL, T. **Gestão organizacional**: o desafio da construção do modelo de gestão. São Paulo: Saraiva, 2010.

PAZIN, M. **Arquivos de empresas: tipologia documental**. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2005.

RODRIGUES, A. C. **Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos**. 2008. 258f. Tese (Doutorado em História Social) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, 2008.

SAVI, M. G. M.; SILVA, E. L. da. O fluxo da informação na prática clínica dos médicos residentes: análise na perspectiva da medicina baseada em evidências. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.3, p.177-191, set./dez., 2009.

SIMON, H. A. **A capacidade de decisão e de liderança**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1972.

THOMASSEM, T. Uma primeira introdução à Arquivologia. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.5-16, jan./jun. 2006.

VALENTIM, M. L. P. Gestão documental em ambientes empresariais. In: _____ (Org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. p.11-25.

_____. Ambientes e fluxos de informação. In: _____. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2010. p.13-22.

_____. Processo de inteligência competitiva organizacional. In: _____ (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: FUNDEPE Editora, 2006. p.9-24.

_____. **Gestão da informação e do conhecimento e a importância da estrutura organizacional**. Londrina: InfoHome, 2005. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=241>. Acesso em: 7 jun. 2015.

_____. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.3, n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm>. Acesso em: 16 mar. 2015.

VILLARDEFrancos ÁLVAREZ, M. del C. La identificación de flujos de información: una herramienta obligada para la gestión de información. In: CONGRESO INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN (Info'2002), La Habana, **Memoria...** Habana: Biomundi; IDICT, 2002.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Informação & Informação**, Londrina (PR), v.15, n.1, p.85-103, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/5335/588>> Acesso em: 12 jan. 2015.