

GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

ISSN 2177-3688

ANÁLISE DO FLUXO DE INFORMAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO DE ARQUIVISTAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA: UM ESTUDO DE CASO

ANALYSIS OF THE INFORMATION FLOW OF THE ASSOCIATION OF ARCHIVISTS OF SANTA CATARINA: A CASE STUDY

Deborah Matias Gomes - Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

Daniela F. Assis de Oliveira Spudeit - Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

Ketry Gorete Farias dos Passos - Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

Priscila Machado Borges Sena - Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: a gestão da informação é fundamental na era digital, estratégias eficazes para coletar, organizar, armazenar e utilizar dados de maneira inteligente. Isso permite decisões controladas, otimização de processos e aumento da vantagem competitiva. O fluxo de informação é essencial nesse processo, envolvendo a disseminação e a obtenção de dados dentro da organização. As associações profissionais, como a Associação de Arquivistas de Santa Catarina, desempenham um papel importante na promoção do aprimoramento e fortalecimento da categoria. A pesquisa utilizou métodos qualitativos e quantitativos para analisar o fluxo de informação na associação, identificando atores, fontes, canais e aspectos influentes. Os resultados conheceram como são feitas as buscas de informação pelos gestores da entidade.

Palavras-chave: Gestão da Informação; fluxo de informação; associação de arquivista.

Abstract: Information management is fundamental in the digital age, effective strategies for collecting, organizing, storing, and using data intelligently. This allows for controlled decisions, process optimization and increased competitive advantage. The flow of information is essential in this process, involving the dissemination and collection of data within the organization. Professional associations, such as the Association of Archivists of Santa Catarina, play an important role in promoting the improvement and strengthening of the category. The research used qualitative and quantitative methods to analyze the flow of information in the association, identifying actors, sources, channels, and influential aspects. The results showed how information searches are carried out by the entity's managers.

Keywords: Information management; flow of information; archivist association.

1 INTRODUÇÃO

A gestão eficiente da informação e o fluxo adequado de informação são elementos essenciais para o sucesso de qualquer organização, incluindo associações profissionais. No contexto específico da Associação de Arquivistas do Estado de Santa Catarina, onde a troca de

conhecimentos, experiências e recursos é fundamental, a gestão da informação desempenha um papel crucial na promoção do avanço profissional, na colaboração e no fortalecimento dos arquivistas.

No entanto, a gestão da informação em uma associação pode apresentar desafios como a rápida evolução das tecnologias da informação, o volume e a variedade de informações disponíveis e a distribuição em diferentes canais e plataformas que podem dificultar o seu acesso.

Diante desse contexto, propomos neste artigo analisar a gestão de informação e o fluxo informacional da Associação de Arquivistas do Estado de Santa Catarina, buscando compreender os desafios enfrentados e identificar estratégias eficazes para melhorar a gestão e o fluxo de informação nesse ambiente profissional específico.

Para alcançar esse objetivo, realizamos pesquisa quali-quantitativa, com foco na análise do processo de gestão de informações, incluindo a coleta, organização, armazenamento, disseminação e recuperação de informações relevantes para os membros da associação. Foram considerados aspectos como a infraestrutura tecnológica, as práticas de compartilhamento de informações, as políticas e os procedimentos adotados.

Além disso, abordaremos as possíveis barreiras e desafios enfrentados no fluxo informacional, como a resistência à adoção de novas tecnologias, a falta de integração entre os sistemas de informação e a necessidade de desenvolver uma cultura organizacional vivida para a valorização do conhecimento compartilhado.

Ao compreendermos as dinâmicas do fluxo de informação dentro de uma associação, podemos identificar oportunidades para melhorar a sua gestão, fomentando a colaboração entre os profissionais e fortalecendo a profissão de arquivista como um todo. Espera-se que os resultados deste estudo contribuam para o aperfeiçoamento das práticas de gestão da informação nas associações e inspirem iniciativas que promovam a excelência profissional e a inovação.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A gestão da informação desempenha um papel fundamental na era digital em que vivemos. Com o avanço da tecnologia e a explosão de dados, é essencial que as organizações adotem estratégias eficazes para coletar, organizar, armazenar e utilizar informações de maneira inteligente onde envolve a aplicação de processos e tecnologias para capturar,

gerenciar e aproveitar o valor dos dados e conhecimentos dentro de uma organização. Segundo McGee e Pruzak (1994, p. 23-24), “a informação contribui de muitas formas para a execução mais eficaz das estratégias de uma organização [...] onde, a informação não tem qualquer valor para uma organização até que seja colocada em prática.”. Esta prática de gestão das unidades ou ambientes informacionais de informação pode ser definida como um “[...] conjunto de decisões tomadas para (a) definição dos objetivos globais (estratégicos) associados a um determinado período de tempo e (b) a identificação dos meios considerados mais adequados para a organização superar seus desafios e alcançar esses objetivos” (BEAL, 2008, p. 69).

Assim sendo, a gestão adequada da informação permite que as entidades tomem decisões mais informadas, otimizem processos, melhorem a eficiência operacional e aumentem sua vantagem competitiva. Ela abrange a coleta e o armazenamento de informações relevantes, a organização e a categorização dos dados, a proteção contra perdas ou violações de segurança, a análise e interpretação dos dados e a disseminação das informações de maneira adequada aos interessados.

A gestão da informação também pode ser descrita como sendo um conjunto de princípios, métodos e técnicas utilizados na prática administrativa colocada em execução pela liderança para atingir a missão e os objetivos individuais e coletivos (DIAS; BELLUZO, 2003). complementando essa conceituação com a definição dada por Davenport e Prusak (2003, p. 173) para a gestão da informação como um processo relativo a “um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento”. Além disso, a gestão da informação também inclui a criação de uma cultura de compartilhamento e colaboração dentro da organização, incentivando a troca de conhecimentos e a disseminação de informações entre os membros da equipe. Isso promove a inovação, a aprendizagem organizacional e a criação de valor a partir dos dados disponíveis.

No entanto, a gestão da informação também apresenta desafios, como a sobrecarga de informações, a garantia da qualidade e integridade dos dados, a conformidade com regulamentos de privacidade e segurança, e a adaptação às mudanças tecnológicas constantes. Neste contexto, é crucial que as organizações adotem abordagens estratégicas para a gestão da informação, com a implementação de sistemas e tecnologias apropriados, a capacitação dos colaboradores para lidar com a informação de forma eficaz e a busca contínua por melhores práticas e soluções inovadoras.

3 FLUXO DE INFORMAÇÃO

A gestão da informação e o fluxo de informação estão intrinsecamente relacionados. A gestão da informação envolve a coleta, organização, armazenamento e utilização inteligente dos dados, enquanto o fluxo de informação refere-se à movimentação desses dados dentro de uma organização, entre diferentes departamentos, equipes e sistemas. Kremer (1980, p. 8, tradução nossa) define o fluxo de informação como “a dinâmica do processo pelo qual a informação é disseminada, procurada e obtida”.

A gestão adequada da informação implica em estabelecer um fluxo eficiente de informações. Para Ribeiro e Pinho Neto (2014, p. 24.) “os fluxos [...] são alimentados por meio da informação e do conhecimento, funcionando como base [...] dos processos, pois estão direcionados às atividades e às tarefas desempenhadas no ambiente organizacional”.

Assim, entende-se que o fluxo da informação funciona como elemento essencial na dinâmica organizacional. Os autores ainda afirmam que o fluxo de informação revela todas as informações que fluem “durante a execução de um dado processo organizacional, também diz respeito ao trânsito e à direção de informações que são produzidas, distribuídas e utilizadas em todas as esferas de uma organização” (RIBEIRO; PINHEIRO NETO, 2014, p. 25). Davenport (2004, p.173) afirma que ao “[...] identificar os passos de um processo informacional [...] as fontes envolvidas, [...] as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem, pode indicar o caminho para mudanças”. Isso significa garantir que as informações corretas estejam disponíveis quando sejam necessárias e no formato adequado. Um fluxo de informação eficaz promove a colaboração, a tomada de decisão e a eficiência operacional.

Um aspecto crucial da gestão da informação é identificar os pontos de origem e destino da informação dentro de uma organização. Isso envolve mapear os processos de negócios e as interações entre os diferentes departamentos e funções. Com essa compreensão, é possível desenhar os fluxos de informação que garantam a entrega adequada dos dados aos responsáveis por seu uso e ação. Inomata, Araújo e Varvakis (2015) apontam a existência de alguns elementos que compõem os fluxos de informação e aspectos que influenciam diretamente os fluxos, tais como: os atores envolvidos no fluxo, os canais e fontes de informação, as TICs, as barreiras encontradas no caminho que a informação percorre, a escolha e uso da informação, as necessidades informacionais e o tempo de resposta.

Assim, pode-se afirmar que a gestão do fluxo de informação também envolve a seleção das ferramentas e tecnologias apropriadas para facilitar essa movimentação. Isso pode incluir sistemas de gestão de documentos, plataformas de colaboração, sistemas de gerenciamento de relacionamento e outras soluções que permitem a troca eficiente de informações entre as partes interessadas. Como afirmado por Pinto, Inomata e Varvakis (2019) “esses elementos, presentes no processo do fluxo informacional, podem influenciar diretamente no sucesso ou fracasso dele”. Como aspectos influentes do fluxo informacional têm-se: as necessidades e motivações, os determinantes de escolha e uso, as barreiras e a velocidade de busca e recuperação da informação. Esses aspectos, assim como os elementos, também podem impactar de forma positiva ou negativa no desenvolvimento do processo do fluxo informacional, evidenciando a necessidade da gestão.

Além disso, a gestão da informação também considera a qualidade e integridade dos dados durante o fluxo de informação. Sendo importante garantir que as informações sejam precisas, atualizadas e consistentes ao serem compartilhadas entre os diferentes pontos da organização. Isso requer a implementação de controles e padrões de qualidade, bem como a garantia de segurança adequada para proteger as informações sensíveis.

Assim sendo, para melhor evidenciar as etapas de um fluxo de informação deste estudo, selecionamos o modelo elaborado por Choo (2006, p. 404).

Figura 1 - Modelo Proposto para representar o fluxo da informação nas organizações



Fonte: Choo (2006, p. 404).

Este modelo entende que o fluxo de informação se inicia na identificação de necessidades e requisitos de um determinado sujeito, ou seja, o fluxo de informação é gerado quando o indivíduo requer algum dado para a realização de uma determinada atividade,

passando por etapas como obtenção, tratamento, distribuição, uso, armazenamento e comportamento adaptado (início de uma nova pesquisa).

4 ASSOCIAÇÕES PROFISSIONAIS

As entidades de movimento social, também denominadas organizações não governamentais (ONGS), são instituições criadas sem auxílio e vínculo com o governo. Com o intuito de auxiliar e suprir carências dentro da sociedade ou grupo ao qual se destina, estas organizações são caracterizadas por ações voluntárias nas políticas públicas e pelo exercício de pressões políticas fazendo assim parte do chamado terceiro setor da economia.

Dentro das chamadas ONG'S destacamos as associações profissionais, dentre elas a Associação de Arquivistas do Estado Santa Catarina¹, fundada em 20 de outubro de 2015, é constituída como sociedade civil de direito privado, de caráter associativo, científico, profissional, técnico e cultural, sem fins lucrativos, de duração indeterminada. Tem como objetivo fortalecer e congregar os profissionais de Arquivologia em Santa Catarina.

Estas entidades chamadas de terceiro setor surgiram no Brasil por meio de um forte movimento entre as décadas de 1960 e 1970, onde a sociedade começou a se organizar para enfrentar a política imposta no país durante o período ditatorial. Segundo Tachizawa (2002, p. 24),

[...] as ONGs, historicamente, começaram a existir em anos de regime militar, acompanhando um padrão característico da sociedade brasileira, onde o período autoritário convive com a modernização do país e com o surgimento de uma nova sociedade organizada, baseada em ideários de autonomia em relação ao Estado, em que sociedade civil tende a confundir – se, por si só, com oposição política.

No Brasil a visibilidade do terceiro setor remete-se à contraposição das ações estatais e ao tradicional modus operandi das entidades assistencialistas. As ações deste segmento estão voltadas para o atendimento das necessidades sociais que o Estado deixa de assistir. São necessidades relativas à saúde pública, educação, segurança, meio ambiente, trabalho, dentre outras.

Neste entendimento, as associações de arquivistas foram criadas com o objetivo primordial de evidenciar sobre a atuação do arquivista e promover seu constante aprimoramento profissional, apresentando à sociedade quem são e de que forma atuam.

¹ Disponível em: <https://aaesc.org.br/associacao-de-arquivistas-do-estado-de-santa-catarina/>. Acesso em: 27 jun. 2023.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é um estudo descritivo-exploratório de natureza aplicada, com abordagem quali-quantitativa, e os métodos escolhidos são revisão de literatura e estudo de campo.

Os construtos da pesquisa foram estruturados por meio de uma revisão de literatura, que envolveu pesquisa em bases de dados bibliográficas e uso de livros e outros materiais relacionados aos temas do estudo. Essa estruturação teve como objetivo fundamentar a análise do fluxo de informações em uma associação profissional e foi utilizada no desenvolvimento de instrumentos de coleta de dados.

O universo da pesquisa compreende os gestores da Associação de Arquivistas do Estado de Santa Catarina, sendo os sujeitos de pesquisa os gestores da gestão compreendida no período de 2022 a 2024.

O instrumento de coleta de dados utilizados foi a entrevista semiestruturada. Os roteiros de entrevista foram baseados nas categorias de análise "Elementos do fluxo de informação" (informação, atores, fontes, canais e TIC) e "Aspectos influentes do fluxo de informação" (necessidades e motivações, determinantes de escolha e uso, barreiras e velocidade de busca e recuperação de informações) definidos nos construtos de pesquisa, que foram apresentados anteriormente neste estudo.

6 RESULTADOS

Após a aplicação da metodologia proposta, apresentamos a análise dos dados coletados, destacamos aqui os aspectos evidenciados. A análise foi fundamentada nas respostas recebidas durante as entrevistas onde serão apresentados e discutidos os resultados em relação à caracterização dos **atores** e os principais aspectos observados no fluxo informacional divididos em: **fontes e canais de informação, barreiras de busca e acesso à informação, determinantes e motivação de busca por informação.**

Ao analisar os **atores**, tivemos o retorno de 4 dos 7 membros da equipe gestora, sendo possível identificar que internamente todos os membros da diretoria lidam com informação em suas atividades, e o principal gerenciador neste processo é a figura da presidenta. Do tempo de atuação percebeu-se que todos estão na unidade a cerca de 5 anos. O que não é um fator que gere desconhecimento da gestão da entidade, visto que, a associação foi fundada a 7 anos.

Referente as **fontes de informação** mais utilizadas constataram-se que a entidade se fixa em um regime de informação². As fontes mais utilizadas são normativas como leis e Legislações, seguidas de manuais e normas. Dentre destas fontes também se verificou o grau de frequência de uso, onde confirmou-se o maior uso de legislações, manuais e normas seguido de consulta ao colega de trabalho. Onde o uso foi citado entre uma vez na semana ou mensalmente. Das fontes não utilizadas foi apontado pelos respondentes que ele se dá pelo desconhecimento da fonte, ou a não necessidade dela.

Dos **canais de informação** elencados na entrevista o mais citado foi o Arquivo interno da própria instituição. O que nos leva a refletir que como produtora de informação a associação têm como mais valioso os dados internos do que os fatores externos. Sobre o não uso de outras fontes teve-se o apontamento de que estas eram pouco necessárias. Ainda sobre os canais apontou-se o uso de e-mail, whatsapp/telegram e reuniões ordinárias como os maiores canais de comunicação entre os membros da referida diretoria.

Quanto as **barreiras** notaram-se que os principais motivos para o não acesso a determinada informação se dá pelo custo, dificuldade de acesso/localização e demora no retorno da informação. Dos **determinantes** observou-se que a disponibilidade da informação é o fator mais importante para determinar qual fonte será utilizada pelos gestores da entidade, seguido de qualidade técnica, atualização e confiabilidade. Além disso, todos os respondentes indicaram que o principal motivador para busca e geração de informação se dá pela necessidade de informar não somente os membros de sua diretoria, mas, a todas as pessoas que buscam a entidade como um meio de informação e aprimoramento profissional.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fluxo de informação é um aspecto intrinsecamente relacionado à gestão da informação. Ele se refere à movimentação dos dados dentro de uma organização, entre diferentes departamentos, equipes e sistemas. Um fluxo de informação eficaz promove a colaboração, a tomada de decisão e a eficiência operacional. Para estabelecer um fluxo eficiente, é necessário mapear os processos, identificar os pontos de origem e destino da

² Para Braman (2004), regime pode ser definido como um quadro normativo e regulatório internacional que é menos rígido e menos formal que o sistema jurídico, mas que serve para ligar todas as partes envolvidas em determinada matéria de interesse. Ele oferece definições operacionais, estabelece uma hierarquia de valores e define regras de negociação e procedimentos. Um regime inclui normas éticas e comportamentos, práticas culturais, hábitos, estruturas de conhecimento, formas organizacionais, processos decisórios individuais e do setor privado, as tecnologias, as leis formais e as regulamentações de governos oficialmente reconhecidos.

informação e selecionar as ferramentas e tecnologias apropriadas para facilitar essa movimentação.

As associações profissionais, como a Associação de Arquivistas do Estado de Santa Catarina, desempenham um papel importante na promoção do compartilhamento de conhecimentos e informações entre os profissionais da qual representa, e para toda a sociedade, onde em seus processos de gestão são tomadas decisões com base em informações coletadas, dos quais fazem com que a associação seja uma fonte de pesquisas referentes a gestão e fluxo de informação.

Assim, no desenvolvimento desta pesquisa, foram identificados os atores envolvidos no fluxo de informação na associação estudada, as fontes e canais mais utilizados, as barreiras de acesso à informação e as determinantes e motivações para busca e geração de informação. Os resultados destacaram a importância do arquivo interno como fonte de informação e a necessidade de superar obstáculos como custo, dificuldade de acesso/localização e demora no retorno da informação.

Por fim, reforça-se a importância da gestão adequada da informação e do fluxo de informação para o sucesso das organizações na era digital. É essencial investir em estratégias, tecnologias e capacitação dos profissionais, buscando constantemente aprimorar as práticas e encontrar soluções inovadoras. A gestão da informação é um processo contínuo e dinâmico, que deve acompanhar as mudanças e desafios do ambiente atual, visando a maximização do valor dos dados e conhecimentos disponíveis. Propõe-se ainda novas pesquisas referentes ao fluxo de informação separando os atores da pesquisa por setores, para melhor delimitar e entender os processos de recuperação da informação realizados por cada seguimento.

REFERÊNCIAS

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como a transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2008. 137p.

BRAMAN, Sandra. **The Emergent Global Information Policy Regime**. New York: Palgrave Macmillan, 2004.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC, 2006. 425p.

DAVENPORT, Thomas Hayes. **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 5. ed. São Paulo: Futura, 2004. 316p.

DAVENPORT, Thomas Hayes; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 15. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003. 237p.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru: EDUSC, 2003.

INOMATA, Danielly Oliveira; ARAÚJO, Wánderon Cássio Oliveira; VARVAKIS, Gregório. Fluxos de informação na perspectiva organizacional. **Informação & Informação**, v. 20, n. 3, p. 203-228, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2015v20n3p203>. Acesso em: 27 jun. 2023.

KREMER, Jeannette Marguerite. **Information flow among engineers in a design company**. 1980. Thesis (Doctor of Philosophy in Library Science) - School of Library Science, University of Illinois, Urbana, 1980. Disponível em: <https://www.ipen.br/biblioteca/teses/18378.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2023.

MCGEE, James Vernon; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 10. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 244p.

PINTRO, Sirlene; VARVAKIS, Gregório; INOMATA, Danielly Oliveira. Evidências sobre o registro de informações: uma análise em projetos de cooperação universidade-empresa. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019. **Anais [...]**. Florianópolis, 21-25 out. 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1331>. Acesso em: 27 jun. 2023.

RIBEIRO, Bruno de Araújo; PINHO NETO, Júlio Afonso Sá de. Fluxo de informação nos canais de comunicação do serviço de atendimento móvel de urgência, regional de João Pessoa- PB. *In*: DUARTE, Emeide Nóbrega *et al.* (org.). **Múltiplas abordagens da Gestão da Informação e do Conhecimento no contexto acadêmico da Ciência da Informação**. João Pessoa: UFPB, 2014p. 19-33, Disponível em: <http://www.editora.ufpb.br/sistema/press5/index.php/UFPB/catalog/download/547/418/1845-1?inline=1>. Acesso em: 27 jun. 2023

TACHIZAWA, Takeshy. **Organizações não governamentais e terceiro setor**: criação de ONGs e estratégias de atuação. São Paulo: Atlas, 2002.