

---

V. 9, N.4, OUT./DEZ. 2020

---

**Natália Marinho Do Nascimento**

Universidade Estadual de Londrina (UEL), Brasil  
✉ [nataliamn@uel.br](mailto:nataliamn@uel.br)

**María Manuela Moro Cabero**  
Universidade de Salamanca (USAL), Espanha  
✉ [moroca@usal.es](mailto:moroca@usal.es)

**Marta Lúgia Pomim Valentim**  
Universidade Estadual Paulista (UNESP), Brasil  
✉ [valentim@marilia.unesp.br](mailto:valentim@marilia.unesp.br)

---

## ARTIGO

---

Editor  
Alfredo Passos  
[profdrpassos@gmail.com](mailto:profdrpassos@gmail.com)

---

© Ateliê Brasil  
Rua Pe. Guilherme Pompeu, nº1,  
Centro- Santana de Parnaíba  
06501-055 - São Paulo - Brasil

---

## MODELO CONCEITUAL DOS FLUXOS INFORMACIONAIS, IDENTIFICAÇÃO DE TIPOS DOCUMENTAIS E AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS COMO GERADOR DE COMPETITIVIDADE E INOVAÇÃO

### CONCEPTUAL MODEL OF INFORMATIONAL FLOWS, IDENTIFICATION OF DOCUMENTAL TYPES AND EVALUATION OF DOCUMENTS AS GENERATOR OF COMPETITIVENESS AND INNOVATION

---

**Resumo:** Com ambientes organizacionais cada vez mais competitivos e complexos lidar com os documentos, informações e conhecimentos independentemente do suporte em que eles estejam, torna-se essencial, pois evidencia a maturidade da organização no que tange a importância que ela designa para estes fenômenos, tendo em vista que uma vez que as informações e conhecimentos estejam estruturados e materializados em documentos podem ser utilizados para auxiliar na obtenção de competitividade e na geração de inovação. Portanto, analisar os fluxos informacionais, a identificação de tipos documentais e a avaliação de documentos como geradores de competitividade e inovação em ambientes organizacionais se constitui no objetivo deste artigo. Como procedimentos metodológicos destaca-se a pesquisa como descritiva-exploratória de natureza qualitativa, cujo método aplicado a uma empresa do ramo de saúde e medicina do trabalho da cidade de Marília foi a Metodologia Sistêmica *Soft* e as técnicas de coleta de dados consistiu-se na observação direta e indireta, bem como, aplicação de questionários, reuniões e entrevistas. Como resultado evidencia-se a validação de um modelo conceitual que apresenta a inter-relação entre esses elementos e sua dinâmica relacionada ao processo decisório em contextos organizacionais auxiliando na competitividade bem como na geração de inovação que é a busca constante das organizações.

**Palavras-chave:** Fluxos informacionais, Identificação de tipos documentais, Avaliação de documentos, Competitividade, Inovação.

**Abstract:** With increasingly competitive and complex organizational environments dealing with documents, information and knowledge regardless of the support they are on, it becomes essential, as it shows the maturity of the organization in terms of the importance it assigns to these phenomena, as a Once information and knowledge are structured and materialized in documents, they can be used to help achieve competitiveness and generate innovation. Therefore, analyzing the informational flows, the identification of document types and the appraisal as drivers of competitiveness and innovation in organizational environments is the objective of this article. As methodological

---

procedures, the descriptive-exploratory research of a qualitative nature stands out, whose method applied to a company in the health and occupational medicine industry of the city of Marília was the Soft Systemic Methodology and the data collection techniques consisted of direct and indirect observation, as well as the application of questionnaires, meetings and interviews. As a result, the validation of a conceptual model that shows the interrelationship between these elements and their dynamics related to the decision-making process in organizational contexts is evidenced, helping competitiveness as well as the generation of innovation that is the constant pursuit of organizations.

**Keywords:** Information flows, Identification of document types, Appraisal, Competitiveness, Innovation.

## I INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação as necessidades organizacionais também se modificaram de maneira dinâmica e rápida exigindo cada vez mais inovação e percepção da importância dos documentos, informações e conhecimentos como auxílio na obtenção de vantagem competitiva, e isso, muitas vezes se constitui em um problema tendo em vista que os sujeitos organizacionais nem sempre conseguem acompanhar essas mudanças.

Lidar com os documentos, a informação e o conhecimento são questões complexas, porém podem ser trabalhadas por meio de processos arquivísticos que mapeiam e estruturam os mesmos organizando estes elementos a fim de facilitar o uso. Para tanto, conhecer como as informações e os documentos transitam em uma organização pode evidenciar diversos problemas ou acertos no que tange as relações e cumprimento das funções. Além disso, entender como devem ser organizados, tratados, armazenados, preservados e utilizados faz-se necessário para que de fato haja um bom trabalho nos ambientes organizacionais.

Partindo-se desse pressuposto, este artigo apresenta os seguintes problemas de pesquisa: Qual é a relação entre o mapeamento dos fluxos informacionais, a identificação dos tipos documentais e a avaliação arquivística? Como essa relação contribui para que as organizações alcancem vantagem competitiva e gerem inovação para se manterem diferentes e em destaque frente ao mercado? O objetivo consiste em refletir sobre a relação entre os fluxos informacionais, a identificação de tipos documentais e a avaliação de documentos como geradores de competitividade e inovação em ambientes organizacionais.

Este trabalho é considerado de natureza qualitativa do tipo descritiva-exploratória, com a aplicação de um estudo em uma empresa do ramo de saúde e medicina do trabalho da cidade de Marília utilizando a Metodologia Sistêmica *Soft* para isso. As técnicas de coleta de dados consistiram-se na observação direta e indireta, bem como, aplicação de questionários, reuniões e entrevistas.

Infere-se que o tema de pesquisa é pouco explorado e por isso apresentar uma discussão inicial configura-se em importante, além disso, busca-se trazer uma interdisciplinaridade entre a arquivologia e a administração de modo que a arquivística pode contribuir muito para o desenvolvimento e sucesso das organizações. Como resultado evidencia-se a validação de um modelo conceitual que apresenta a inter-relação entre o mapeamento dos fluxos informacionais, a identificação dos tipos documentais e a avaliação de documentos e sua dinâmica relacionada ao processo decisório em contextos organizacionais auxiliando na competitividade bem como na geração de inovação que é a busca constante das organizações.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Fluxos informacionais

Os ambientes organizacionais constituem-se em espaços onde o arquivista pode e deve atuar, entretanto é preciso que este profissional compreenda quais são as competências necessárias para atuar em distintos

contextos, bem como os meios para obtê-las. Nessa perspectiva, a arquivologia pode contribuir efetivamente para a eficiência de ambientes organizacionais aplicando métodos e técnicas arquivísticas que possibilitem a Gestão de Documentos (GD), a Gestão da Informação (GI) e a Gestão do Conhecimento (GC), auxiliando os sujeitos organizacionais a atingirem os objetivos e metas organizacionais, uma vez que são atividades que propiciam insumos para o processo decisório.

Para que os fluxos informacionais tragam benefícios para as organizações eles precisam além de existirem, serem mapeados e compreendidos. Os fluxos informacionais podem ser divididos em formais (estruturados) ou informais (não estruturados). Para Valentim (2010, p. 18):

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.

Nesse sentido, os fluxos formais ou estruturados consistem de informações que foram materializadas em um suporte passando a ser chamada de documento, é neste tipo de fluxo que se trabalha com a GD e a GI, já os fluxos informacionais informais ou não-estruturados age no âmbito do conhecimento e é onde pode se trabalhar a GC.

A GD e a GI vão propiciar que os documentos e informações trafeguem pelos fluxos de informação de maneira bem mais gerenciável, elucidando como ocorre o trâmite de documentos e a comunicação entre as mais diversas áreas de uma organização. Além disso, os fluxos não podem ser resumidos apenas a um processo constituído da interação entre indivíduos e uma determinada estrutura, uma vez que esta interação consiste em fator primordial para a própria produção de conhecimento, isto significa que as construções de conhecimento nas estruturas organizacionais são totalmente dependentes dos fluxos informacionais. Enfatizando que para que seja implementado um programa de GI necessariamente deve existir um programa de GD que é a base para sua implementação.

No que tange os fluxos informacionais formais ou estruturados destaca-se o relatório técnico conhecido como: ISO/TR 26122:2008 *Information and documentation – Work process analyse for records*<sup>1</sup>. Este relatório técnico apresenta uma metodologia de análise para documentos gerados em contextos de trabalho. Descreve como compreender os fluxos de trabalho que refletem a interação entre os sujeitos, os documentos, informações ou tarefas no ambiente organizacional.

No caso dos fluxos informais destaca-se a GC que envolve os conhecimentos gerados pelos sujeitos organizacionais no ambiente da organização. A GC consiste no gerenciamento dos fluxos informais, visando propiciar o acesso ao conhecimento gerado internamente à organização, criando condições para a socialização e o compartilhamento de maneira ágil e eficiente. Dessa maneira, o conhecimento é explicitado e, a partir de sua

---

<sup>1</sup> Informação e documentação – Análise do processo de trabalho para os documentos.

explicitação, transforma-se em informação entrando na seara dos fluxos estruturados que, por sua vez, passam a ser gerenciados no âmbito da gestão da informação.

## 2.2 Identificação de tipos documentais

O termo identificação surgiu no campo da arquivologia nos Anos de 1980, quando na Espanha iniciava-se a utilização do termo por grupos de arquivistas da Direção de Arquivos Estatais do Ministério da Cultura, para que se elaborassem propostas de avaliação e classificação das grandes massas documentais acumuladas afirma Rodrigues (2013, p. 73). No Brasil, o conceito de identificação está vinculado ao controle físico dos arquivos, propondo a coleta de dados e registro de informações sobre a situação e a acumulação dos documentos (Rodrigues, 2008).

Entende-se por identificação “[...] o processo de reconhecer uma entidade arquivística por seus atributos específicos” afirma Heredia Herrera (2011, p. 123, tradução nossa). Portanto, a identificação tem por objeto de estudo tanto o órgão produtor como os documentos. Constitui-se de uma tarefa de natureza intelectual que tanto precede quanto fundamenta as demais funções que integram a metodologia arquivística, algumas delas são a classificação, avaliação, descrição e produção de documentos. Além do mais, os conhecimentos produzidos e registrados por meio de instrumentos específicos informam as características inerentes aos tipos de documentos e do vínculo que mantém com o contexto em que são produzidos (Rodrigues, 2013).

Para Mendo Carmona (2004, p.42, tradução nossa, grifo da autora),

A identificação é a melhor ferramenta para aplicar o princípio básico da arquivística: o de respeito à proveniência e da ordem original. Consiste na investigação das características dos elementos implicados na gênese do fundo: o sujeito produtor e o objeto produzido. Entende-se por sujeito produtor **a pessoa física, família ou organismo** que produziu e/ou acumulou o fundo. Entende-se por objeto produzido **a totalidade do fundo e cada uma das agrupações documentais** que o compõem.

O desenvolvimento da identificação conta com três fases fundamentais: a identificação do órgão produtor; a identificação das atribuições do setor e; a identificação da tipologia documental (Rodrigues, 2013).

No que diz respeito ao estabelecimento dos tipos documentais acredita-se que esta etapa representa os primeiros passos de um vasto caminho (Lopez, 1999).

Além disso, para a identificação deve-se utilizar um formulário de levantamento de dados, que possibilitará o estudo das disposições que regulamentam cada trâmite concreto (procedimentos e normativas) e circulação interna e externa que cada tipo documental teve na fase de produção, propiciando o conhecimento sobre os elementos que constituem a série documental e que por sua vez é realizada para definir critérios para a classificação e ordenação, mas também a avaliação dos documentos identificados (Bueno, 2013, p. 59).

Para Bueno (2013, p. 63), a identificação de tipos documentais consiste em um “[...] método analítico que se baseia nos princípios de análise da Diplomática, mais especificamente nos parâmetros de estudos da Tipologia Documental”, além disso, este autor menciona que este método proporciona ao “[...] arquivista

desenvolver com segurança o tratamento arquivístico necessário durante o ciclo de vida dos documentos”.

Partindo desse pressuposto, quando há o reconhecimento dos tipos documentais desde o momento em que os documentos são produzidos, obtêm-se diferentes informações que, por sua vez, são determinantes para a organização, porquanto os documentos configuram-se em uma espécie de espelho das mesmas. Com isso, demonstra-se que a documentação é bem gerenciada; isto é, identificada, mapeada, avaliada, classificada, descrita, organizada, acessada, disseminada e preservada.

### **2.3 Avaliação de documentos**

A avaliação de documentos assim como a identificação dos tipos documentais consiste em uma etapa essencial da GD, uma vez que é por meio desta que será dada a destinação aos documentos observando o tempo, a legislação e fundamentados nos seus usos (sempre descendentes) e valores (administrativo e histórico).

Não é possível conservar tudo o que é produzido pelas organizações e, por isso, no campo da arquivologia entende-se a avaliação (que engloba as três fases: valoração, seleção e destinação de documentos) como uma função arquivística “[...] que deve conduzir ao estabelecimento dos distintos valores existentes nas séries documentais concretas”, conforme afirma Cermeno-Martorell e Rivas-Palá (2012, p. 215, tradução nossa), esses valores são definidos como primários ou secundários para designar a importância do uso de cada documento para a organização.

A avaliação de documentos é caracterizada por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 42) como “[...] a análise de um conjunto de documentos de arquivo, com a finalidade de selecionar os que devem ser separados para conservação daqueles que devem ser destinados à eliminação”.

O arquivista tem um papel importante em todo esse processo, pois é por meio dele que de fato as ações são executadas, bem como registradas para conhecimento futuro dos motivos e critérios adotados para conservar ou eliminar. Destaca-se que o arquivista não realiza a avaliação e a seleção de documentos sozinho; trata-se de um ato compartilhado.

Destaca-se, também, a relação e a importância para os ambientes eletrônicos entre a identificação de documentos e a avaliação. A avaliação em ambientes digitais precisa da identificação de documentos para poder definir estratégias de conservação nesse âmbito, dado que essas confluem considerando a comunidade designada para que se conserve ou não os documentos e outros critérios de interesse como volume, custos, formatos, suportes, marco legal etc.

Evidencia-se também a possibilidade de uso da norma ISO/TR 21946:2018 para auxiliar e facilitar na implementação do processo de avaliação de documentos nas organizações.

Sendo assim, avaliar é essencial para recuperar as informações e documentos essenciais que embasam as decisões e ações organizacionais influenciando consequentemente na competitividade e no processo de inovação.

## 2.4 Competitividade organizacional

A globalização tem provocado durante o Século XXI uma competitividade cada vez maior entre as organizações. Essas buscam obter diferenciais competitivos, assim, impõe-se o aumento da produtividade em todos os âmbitos, a redução de custos e a qualidade dos produtos, ou seja, são diferenciais decisivos para proporcionar a distinção entre as organizações. O foco passa ser as necessidades dos clientes e não a produção em si e, isso, faz com que a informação e o conhecimento sejam elementos essenciais para as organizações, cada vez mais as informações sobre clientes, concorrentes, economias, mercados, finanças, inovação etc. são mais valoradas, porquanto proporcionam diferenciais significativos para as organizações.

O termo inteligência “de origem latina, significa a capacidade de aprender, compreender, interpretar, mas também pode significar, serviço de informações se for considerada a sua origem inglesa” (Carvalho, 2001, p. 3), a primeira utilização do termo foi de Alden Burton, em 1959, mas os primeiros registros datam das Décadas de 1970 e 1980, contudo seu maior desenvolvimento ocorreu a partir dos Anos 1990.

Existem duas correntes no âmbito da Inteligência Competitiva (IC): uma consiste na corrente francesa, direcionada ao monitoramento tecnológico e à inovação tecnológica, e a outra consiste na corrente americana, voltada para a análise de informações associada à competitividade de mercado (Carvalho, 2001, p. 3).

Por meio de Prescott (1999) observa-se que a IC evoluía sensivelmente entre os anos de 1980 e 2000 e, atualmente, considera-se um elemento essencial para as organizações, porquanto está cada vez mais presente de maneira formal às estruturas organizacionais.

Para Medeiros [s.d.] a IC auxilia os “[...] líderes, empresários e empreendedores a descobrir o que existe de melhor em suas organizações e empresas, em seus funcionários, clientes e concorrentes, bem como as oportunidades do ambiente mercadológico” e, inclusive, ajuda a alta direção na formulação de estratégias competitivas adequadas. É impensável uma organização que atua em mercados competitivos que não utilize a IC, tendo em vista que sem ela a organização estaria sujeita a estagnação ou até mesmo, a falência.

Porter (2004, p. 26) afirma que “o desenvolvimento de uma estratégia competitiva é, em essência, o desenvolvimento de uma fórmula ampla para o modo como uma empresa competirá, quais deveriam ser as suas metas e quais as políticas necessárias para levar-se a cabo essas metas”.

[...] a inteligência competitiva é o processo que investiga o ambiente onde a empresa está inserida, com o propósito de descobrir oportunidades e reduzir os riscos, bem como diagnostica o ambiente interno organizacional, visando o estabelecimento de estratégias de ação a curto, médio e longo prazo (Valentim, 2003, p. 2).

Assim, a informação e o conhecimento se constituem na base para a aplicação e desenvolvimento da IC (Valentim, 2003). Destaca-se, portanto, que a informação e o conhecimento devem ser materializados em documentos para que estes elementos possam ser gerenciados e utilizados como insumo organizacional. Nesse sentido, acredita-se que a IC é essencial para que as organizações adquiram vantagem competitiva, ressaltando-se que tanto as micro e pequenas quanto as médias e grandes organizações podem implementá-la. A organização que não aplica a IC em seu negócio, certamente não está preparada para concorrer em mercados competitivos.

## 2.5 Inovação

As organizações que buscam a competitividade necessariamente precisam investir em inovação o tempo todo, tendo em vista que é o processo de inovação que garante a sobrevivência e o desenvolvimento da empresa diante de cenários inconstantes e complexos.

Para Valentim e Silva (2017, p. 13) o conceito de inovação pode ser compreendido:

[...] em uma primeira abordagem, como capacidade de a organização perceber as mudanças tecnológicas, no intuito de adaptar ou modificar um material, processo, produto ou serviço, melhorando significativamente a qualidade destes, denominada de 'inovação incremental'. Em sua segunda abordagem, a inovação pode ser compreendida como capacidade de a organização projetar tendências futuras e criar um novo material, processo, produto ou serviço se antecipando às demandas da sociedade, neste caso denominada de 'inovação radical'.

Partindo dessa perspectiva, “o processo de inovação nas organizações influencia o seu desempenho no mercado [...] não existe inovação sem considerar a aprendizagem pelas informações” (Ottonicar, Nascimento & Bassetto, 2018, p. 19), dessa maneira, o indivíduo transforma informações em conhecimentos e que por sua vez devem ser posteriormente mapeados, reconhecidos e registrados em documentos.

Assim, a inovação requer claramente o uso de documentos, informações e conhecimentos e também é registrada em documentos requerendo que estes elementos estejam disponíveis e tratados para que de fato sejam acessados e utilizados como diferenciais competitivos.

## 3 METODOLOGIA

Este artigo configura-se como de natureza qualitativa, do tipo descritivo-exploratório, tendo em vista que analisou-se teorias, abordagens, correntes, conceitos e apresentou-se discussões e reflexões acerca do objeto e fenômenos, além disso, investigou-se uma determinada realidade, mais especificamente uma empresa especializada em Segurança e Medicina do Trabalho da cidade de Marília. Esta empresa foi escolhida por conta da relevante quantidade de documentos produzidos e pelo valor dos documentos que os fazem ser armazenados e preservados por um longo período de tempo. Para investigar esta determinada realidade aplicou-se a Metodologia Sistêmica *Soft* (MSS) de Checkland (1981).

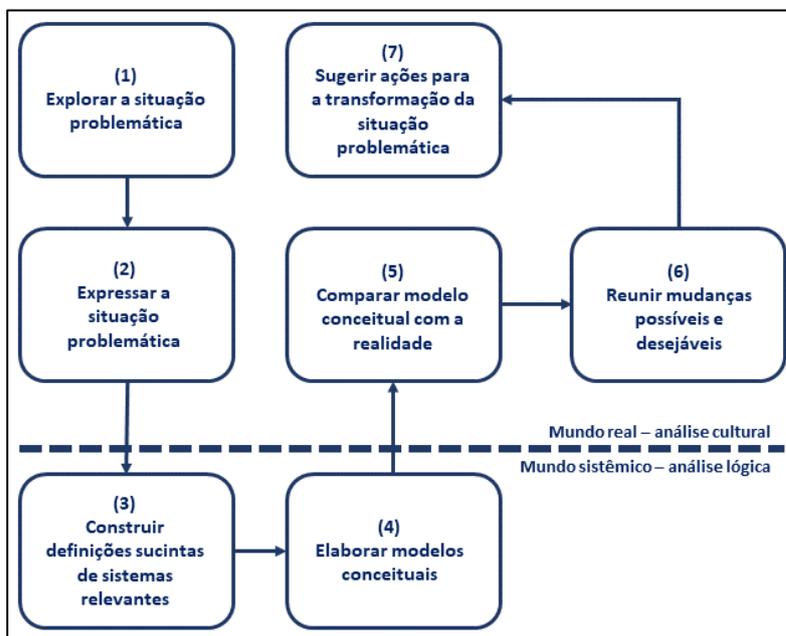
A MSS é derivada da Teoria Geral dos Sistemas de Von Bertalanffy (1976) que proporcionou uma reflexão mais complexa que considerava tanto o todo quanto as partes componentes do todo para explicar os fenômenos. A Teoria Geral dos Sistemas tem por objetivo “identificar as propriedades, princípios e leis característicos dos sistemas em geral, independentemente do tipo de cada um, da natureza e seus elementos componentes e das relações ou forças entre eles” (Von Bertalanffy, 1976, p. 1).

Existem dois tipos de metodologias sistêmicas, a '*Hard*' e a '*Soft*' onde a primeira é mais utilizada pelas Ciências Exatas normalmente possibilitando a criação de modelos descritivos satisfatórios com poucas diretrizes normativas e a segunda, utilizada neste artigo, caracteriza-se pela estruturação de problemas que abrangem os aspectos subjetivos envolvidos. A aplicação MSS pressupõe o desenvolvimento de sete estágios que garantem a efetividade do método, estes estágios são:

1. Explorar uma situação problemática não estruturada;
2. Expressá-la;
3. Construir definições sucintas de sistemas relevantes;
4. Elaborar modelos conceituais desses sistemas;
5. Comparar os modelos com a situação problemática expressada;
6. Reunir mudanças culturalmente possíveis e sistemicamente desejáveis;
7. Sugerir ações para transformação da situação problemática. (Checkland, 1981, p. 162-164, tradução nossa).

Na figura 1 evidencia-se os estágios acima mencionados com as devidas indicações para cada um deles a fim de enfatizar a sequência em que os mesmos devem ser desenvolvidos e que é estabelecido pelo próprio método. Nesse sentido, após explorar uma situação problema deve-se expressar o mesmo, construir definições sucintas de sistemas relevantes, elaborar modelos conceituais possíveis e desejáveis e, por fim, sugerir ações para transformar a situação problema.

**Figura 1:** Estágios da Metodologia Sistêmica Soft.



**Fonte:** Adaptado de Checkland, 1985, p. 823.

Este método, portanto, requer um olhar amplo e ao mesmo tempo detalhado acerca da temática e abordagem aplicada, uma vez que o próprio método já estabelece os passos a serem seguidos propiciando ao pesquisador um esquema direcionado para embasar a coleta e análise dos dados obtidos. E por fim, destaca-se que para explorar a situação problemática no universo de pesquisa foram aplicados questionários, entrevistas, reuniões e observação direta que embasou também a elaboração do modelo conceitual apresentado na análise e que justifica os pontos defendidos no artigo.

#### 4 ANÁLISE

Para a elaboração do modelo conceitual apresentado na figura 2, partiu-se do pressuposto de que é essencial o mapeamento dos fluxos informacionais formais para qualquer organização antes mesmo do desenvolvimento de qualquer função arquivística. Que a identificação de tipos documentais auxilia no conhecimento das funções, processos, atividades e tarefas da organização, bem como na organização e na avaliação de documentos, já que é da identificação que resulta o estabelecimento de séries e que são avaliadas segundo os critérios de avaliação de documentos proporcionando um acesso eficiente e eficaz aos documentos e informações para embasar o processo decisório, garantindo competitividade e um trabalho de qualidade no que tange o desenvolvimento de inovação.

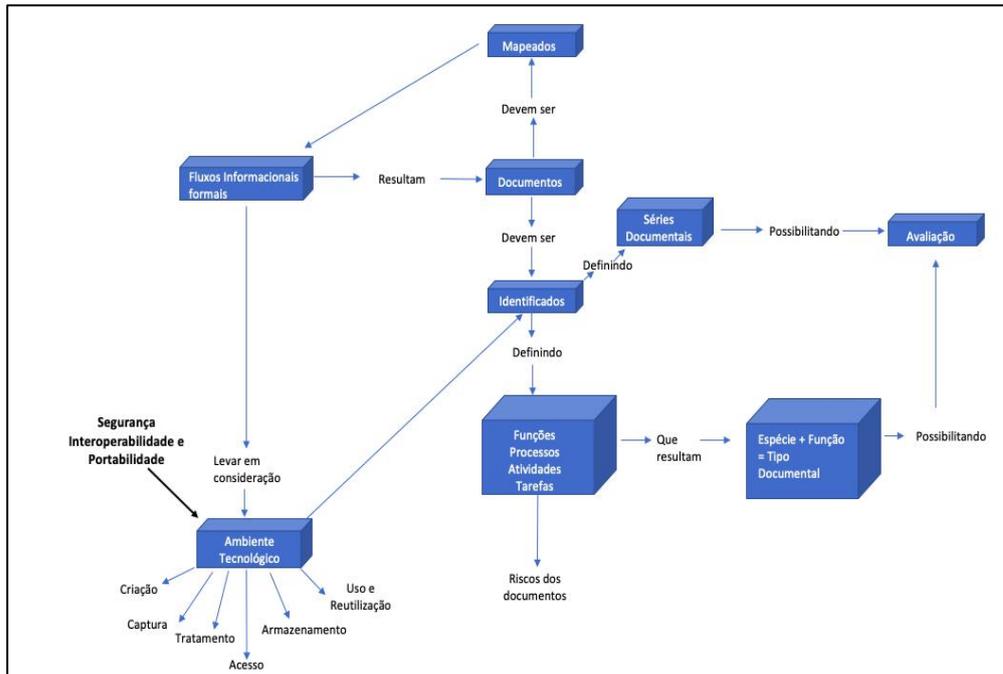
O foco deste modelo conceitual é evidenciar que os fluxos informacionais (por meio de documento, informação e conhecimento) existem independentemente de qualquer coisa e que inclusive “não há ambientes organizacionais sem fluxos” (Valentim, 2010, p. 13). Dessa maneira, conhecer e mapear os fluxos informacionais existentes faz-se necessário para auxiliar na organização dos documentos e informações, identificar os tipos documentais permite embasar todos os processos arquivísticos e avaliar os documentos garante a qualidade e usabilidade dos documentos armazenados.

Os documentos devem ser identificados (estudo dos contextos) e isso, possibilita o conhecimento das funções, processos, atividades e tarefas organizacionais (que geram, por sua vez, o tipo documental) além da percepção dos riscos inerentes aos documentos (independentemente do suporte em que ele esteja). A avaliação de documentos é ligada a dois momentos, o primeiro é a definição de séries e o segundo a partir de funções, levando em consideração o modelo do *records continuum*<sup>2</sup>. E no que tange os fluxos informacionais destaca-se que devem ser levados em consideração o ambiente tecnológico (criação, captura, tratamento incluindo a classificação, indexação, destinação e qualificação de documentos essenciais ou vitais, acesso, armazenamento que inclui as questões de conservação a longo prazo, uso e reutilização), bem como a questão da segurança, interoperabilidade e portabilidade da informação registrada no documento e tudo isso influenciará em como acontecerá a identificação e a avaliação de documentos. Destaca-se que no modelo não está presente a importância dos metadados porque se compreende que os mesmos são transversais e permeiam todas as funções.

---

<sup>2</sup>Em essência, o *Records Continuum* se constitui em uma maneira de ver, cuja estrutura para a manutenção dos documentos deve ser compreendida como um todo coerente, mas também deve ser observada as partes componentes (Cumming, 2010, p. 41, tradução nossa).

Figura 2: Modelo Conceitual.



Fonte: Elaboração própria, 2019.

Buscando evidenciar os elementos pesquisados destaca-se que após desenvolver o modelo conceitual apresentado por meio da figura 2 (resultante do estágio 4 da MSS), que seria o estado ideal e não o real da organização pesquisada, comparou-se os elementos constantes no modelo conceitual com os elementos do contexto organizacional (resultante do estágio 5 da MSS) e o ponto de vista da pesquisadora, portanto, apresenta-se esta comparação no quadro 1.

**Quadro I:** Comparação do Modelo Conceitual com a realidade.

Elementos do Modelo Conceitual	Contexto da Organização	Análise da pesquisadora
Mapear os fluxos informacionais formais (levando em consideração o ambiente tecnológico)	Não ocorre	A organização não mapeia os fluxos informacionais formais, ou seja, os fluxos não estão estruturados e isso interfere na implantação dos processos arquivísticos e no conhecimento das funções de cada funcionário. Leva-se em consideração a criação, captura e acesso dos documentos, mas o tratamento, o armazenamento e o uso e reutilização estão deixados para um segundo plano e foi possível perceber claramente por meio da observação que afeta a efetividade do processo decisório e não auxilia no processo de geração de inovação.
Identificar os tipos documentais (levando em consideração o ambiente tecnológico)	Não ocorre	A organização possui algumas caixas com identificação de tipos documentais, mas são poucas e não há uma listagem que represente todos os tipos documentais existentes no arquivo, isso auxiliaria tanto na recuperação dos documentos, na implementação da gestão de documentos quanto na própria avaliação de documentos, uma vez que um dos resultados da identificação é o estabelecimento das séries documentais e foi possível perceber claramente por meio da observação que afeta a efetividade do processo decisório e não auxilia no processo de geração de inovação.
Avaliar as séries documentais (levando em consideração o ambiente tecnológico)	Não ocorre	Não há uma avaliação documental baseando-se em uma tabela de temporalidade (instrumento resultante da avaliação), o que já foi eliminado se deu por meio de uma tabela de temporalidade de outra instituição que foi usada como parâmetro. No entanto, desde que a arquivista que trabalhava na instituição saiu da empresa não foi realizado mais nenhum tipo de eliminação, e isso, contribui inclusive para que o arquivo tenha uma grande quantidade de documentos, que muitas vezes já poderia ter sido eliminado, e isso, ocasiona um uso maior de espaço físico, materiais como caixas e pastas de arquivos, ou seja, maior custo e menor efetividade, isso sem contar nas condições de conservação e preservação de documentos que é totalmente influenciada. Tendo em vista que a produção não para, acredita-se que em alguns meses já não haverá mais espaço e as condições serão ainda mais limitadas no que tange o armazenamento de documentos e foi possível perceber claramente por meio da observação que afeta a efetividade do processo decisório e não auxilia no processo de geração de inovação.

**Fonte:** Adaptado de Nascimento, 2019, p. 155.

Para atingir os estágios 6 e 7 da MSS identificou-se as mudanças que seriam possíveis e desejáveis para que a organização desenvolvesse melhorias consideráveis que afetasse o controle, tratamento, organização, acesso, conservação e preservação dos documentos, bem como na qualidade dos processos e fluxos informacionais, a fim de fazerem um melhor uso dos documentos, informações e conhecimentos de maneira que as decisões sejam mais assertivas para que as organizações destaquem-se no que tange a competitividade e, além disso, parte-se do pressuposto de que gerar a inovação nem sempre é criar algo que nunca foi pensado, mas também olhar para o que já foi criado utilizando informações e conhecimentos que estão materializados em

documentos e desenvolver serviços ou produtos que impactam na sociedade por serem diferentes do que já existem (ou pela maneira de criação ou pelo que oferece).

**Quadro 2:** Sugestões aconselhadas para o universo de pesquisa.

<b>Sugestões</b>	<b>Como colocar em prática</b>
Previsão orçamentária	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desenvolvimento de uma política de GD;</li><li>- Estabelecimento de liderança (conforme ISO 30300 e 15489);</li><li>- Contratação de um profissional arquivista capaz de observar as capacidades reais e recursos disponíveis pela empresa;</li><li>- Unidade de conservação adequada para a guarda dos documentos.</li></ul>
Mapeamento dos fluxos informacionais	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análise contextual;</li><li>- Análise funcional e;</li><li>- Análise sequencial.</li></ul>
Identificação dos tipos documentais	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formulário de estudo de identificação de Tipologia Documental;</li><li>- Basear-se em um Modelo ou Teoria de GD mais adequado aos tipos de documentos reconhecidos.</li></ul>
Avaliação de documentos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desenvolvimento de uma política de avaliação de documentos (estabelecendo todos os requisitos necessários de uma política);</li><li>- Desenvolvimento da Tabela de Temporalidade.</li></ul>
Utilização das Normas ISO	<ul style="list-style-type: none"><li>- 15489;</li><li>- 26122;</li><li>- 18128;</li><li>- 21946.</li></ul>

**Fonte:** Nascimento, 2019, p. 158-159.

Acredita-se, portanto, que num cenário de mudanças rápidas e constantes o valor dado aos documentos, informações e conhecimentos por uma organização é o que a diferencia no mercado possibilitando que esta obtenha vantagem competitiva e consequentemente seja uma incessante geradora de inovação de maneira que permita que a mesma se revitalize constantemente e se adapte as mudanças.

Nesse sentido, o quadro 2, evidencia que para isso qualquer organização deve prever em seu orçamento um desenvolvimento de políticas de GD, estabelecimento de liderança (conforme ISO 30300 e 15489), contratação de arquivista que seja capaz de observar as capacidades reais e os recursos disponíveis pela empresa e unidade de conservação adequada para a guarda de documentos. Além do mais, deve ocorrer o mapeamento dos fluxos informacionais aplicando a análise contextual, funcional e sequencial, identificar os tipos documentais por meio de um 'formulário de estudo de identificação de tipologia documental' e basear-se em um modelo ou teoria de GD mais adequado aos tipos de documentos reconhecidos no âmbito da organização. No que tange a avaliação de documentos também deve-se ocorrer o desenvolvimento de uma política de avaliação de documentos e o desenvolvimento de uma tabela de temporalidade e por fim, sugere-se utilizar as normas ISO 15489, 26122, 18128 e 21946 para embasar todas essas ações.

## 5 CONCLUSÃO

O presente artigo propôs investigar a inter-relação dos conceitos sobre mapeamento de fluxos informacionais, identificação de tipos documentais e avaliação de documentos, visando criar um modelo conceitual para a participação desses processos na gestão de documentos da empresa especializada em saúde e segurança do trabalho (universo desta pesquisa), bem como evidenciar como estes elementos influenciam para a competitividade organizacional e para a geração de inovação.

Percebeu-se por meio da literatura analisada que são poucos os pesquisadores que enfocam os temas centrais propostos neste trabalho como elementos que se relacionam no âmbito da arquivologia e que auxiliam as organizações há alcançarem qualitativamente suas ações organizacionais.

No que tange os fluxos informacionais destacou-se que eles existem em qualquer organização independente de estarem sendo gerenciados ou não, uma vez que os setores se comunicam para o cumprimento de suas funções e para troca de informações e conhecimentos entre as áreas, por isso, a GD, GI e GC tem um papel crucial de colocar estes fluxos em ordem, por meio da realização de todas as suas fases, possibilitado a garantia de eficiência e eficácia no tratamento, organização, controle e acesso aos documentos, informações e conhecimentos, destacando que no caso dos documentos, é preciso levar em consideração os tipos de documentos produzidos para que se possa escolher qual a linha de gestão de documentos será seguida.

Para tanto, a identificação dos tipos documentais configura-se em um processo importante, pois é a metodologia arquivística que estabelece as séries que serão organizadas e posteriormente avaliadas pelo processo de avaliação de documentos, que por sua vez, se constitui em um processo complexo, tendo em vista que é neste momento que os valores e prazos de guarda e eliminação das séries definidas na identificação são estabelecidos.

Nessa perspectiva, destacam-se as normas internacionais mencionadas neste trabalho (ISO/TR 30300, 15489, 26122, 18128 e 21946) que contribuem e facilitam a implantação de todos os processos facilitando a atuação do arquivista no âmbito das organizações.

Atingir vantagem competitiva em um mercado altamente competitivo e inovador consiste no maior objetivo das organizações, pois assim elas se adaptam as mudanças da sociedade e continuam existindo. Com isso, dar valor aos documentos, informações e conhecimentos produzidos, ou seja, mapear os fluxos informacionais, identificar os tipos documentais e avaliar os documentos auxiliam as organizações a atingirem vantagem competitiva, bem como ser uma constante geradora de inovação diferenciando-se e destacando-se no cenário existente.

Sendo assim, as reflexões e abordagens vislumbraram que a combinação dos elementos estudados propicia que os documentos, as informações e os conhecimentos sejam trabalhados com efetividade e compreendidos como diferenciais competitivos, de modo que possam auxiliar a criatividade e a inovação dos sujeitos organizacionais. Além disso, evidencia-se a importância no que diz respeito a postura do profissional, frente as novas realidades e a sua relevância na participação da construção teórica da área.

## REFERÊNCIAS

- Associação Brasileira de Normas Técnicas (2018). Informação e documentação – Gestão de documentos de arquivo – Parte 1: Conceitos e princípios. ABNT NBR ISO 15489-1.
- Bertalanffy, L. V. (1976). *Teoria geral dos sistemas*. Rio De Janeiro: Editora FGV.
- Bueno, D. A. *Mapeamento de fluxos documentais como elemento de identificação arquivística no âmbito da gestão de documentos*. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Instituto de Arte e Comunicação Social, 2013, 139p.
- Carvalho, K. (2001). Disseminação da informação e informação e informação de inteligência organizacional. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, 2(3).
- Cermeno – Martorell, L. & Rivas Palá, E. (2012). Valoración y selección de documentos. In Cruz – Mundet, J. R. (Org.), *Administración de documentos y archivos: textos fundamentales* (pp. 215-271). Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos de España.
- Checkland, P. (1985). Achieving 'desirable and feasible' change: an application of soft systems methodology. *Journal of the Operational Research Society*, 9, 821-831.
- Checkland, P. (1981). *Systems thinking, systems practice*. Chichester: Wiley.
- Cumming, K. (2010). Ways of seeing: Contextualising the continuum. *Records Management Journal*, 10(1), 41-52.
- Cunha, M. B. da & Cavalcanti, C. R. (2008). *O. Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Brinquet de Lemos.
- Heredia Herrera, A. (2011). *Lenguaje y vocabulário arquivístico: algo más que un diccionario*. Junta de Andalucía; Consejería de Cultura.
- International Standards Organization (2018). Information and documentation – *Appraisal for records*. ISO/TR 21946.
- International Standards Organization (2014). Information and documentation – *Risk assessment for records processes and systems*. ISO/TR 18128.
- International Standards Organization (2011). Information and documentation – *Management systems for records*. ISO/TR 30300.
- International Standards Organization (2008). Information and documentation – *Work process analysis for records*. ISO/TR 26122.
- Lopez, A. P. A. (1999). Tipologia documental de partidos e associações políticas brasileiras. São Paulo: Loyola.
- Medeiros, F. J. F. de. [s.d.]. *Porque utilizar a inteligência competitiva?* Brasília: ABRAIC.
- Mendo Carmona, C. (2004). Consideraciones sobre el método arquivístico. *Documenta & Instrumenta*, 1, 24-35.
- Nascimento, N. M. do. (2019). *Inter-relação entre os fluxos informacionais, a identificação de tipos documentais e a avaliação de documentos: um modelo processual para a Salutar de Marília*. Marília: Unesp, 189f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista (Unesp), Campus de Marília, Marília, 2019.

Otonicar, S. L. C., Nascimento, N. M. do & Bassetto, C. L. (2018). O comportamento informacional e a competência em informação: uma abordagem para geração de inovação em micro e pequenas empresas. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 23(52), 18-33.

Porter, M. E. (2004). *Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência*. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier.

Prescott, J. E. (1999). The evolution of competitive intelligence: designing a process for action. *Proposal Management*, Spring, 37-52.

Rodrigues, A. C. (2013). Identificação como requisito metodológico para a gestão de documentos e acesso a informações na administração pública brasileira. *Ciência da Informação*, Brasília, 42(1), 64-80.

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

Valentim, M. L. P. & Silva, E. (2017). Prospecção e monitoramento informacional em contextos de inovação. In Barbalho, C. R. S., Pereira, S. A. & Marquez, S. O. M. (Org.), *Gestão da Inovação: abordagem teórico-prático na Amazônia* (pp. 13-30). Manaus: EDUA.

Valentim, M. L. P. (2010). Ambientes e fluxos de informação. In Valentim, M. L. P. (Org.), *Ambientes e fluxos de informação* (pp. 13-22). São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica.

Valentim, M. L. P. (2003). Processo de inteligência competitiva em organizações. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, 4(3), 1-24.