

Mapeamento de processos em biblioteca jurídica: perspectiva de melhoria na Gestão da Informação organizacional

Process mapping in a law library: the prospect of improving organizational Information Management

Italo Teixeira Chaves¹, Rejane Maria Façanha de Albuquerque², Gabriela Belmont de Farias³, Maria Aurea Montenegro Albuquerque Guerra⁴

¹ Universidade Federal do Ceará (UFC), Fortaleza, Ceará, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7351-9565>

² Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT7-CE), Fortaleza, Ceará, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9213-1662>

³ Universidade Federal do Ceará (UFC), Fortaleza, Ceará, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5743-4422>

⁴ Universidade Federal do Ceará (UFC), Fortaleza, Ceará, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2510-911X>

Autor para correspondência/Mail to: Italo Teixeira Chaves, italochaves55@hotmail.com

Recebido/Submitted: 26 de janeiro de 2021; **Aceito/Approved:** 12 de abril de 2021



Copyright © 2022 Chaves, Albuquerque, Farias & Guerra. Todo o conteúdo da Revista (incluindo-se instruções, política editorial e modelos) está sob uma licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. Ao serem publicados por esta Revista, os artigos são de livre uso em ambientes educacionais, de pesquisa e não comerciais, com atribuição de autoria obrigatória. Mais informações em <http://revistas.ufpr.br/atoz/about/submissions#copyrightNotice>.

Resumo

Introdução: discute questões relacionadas ao mapeamento de processos organizacionais e suas potencialidades na oferta de resultados para a melhoria da gestão da informação no âmbito organizacional. Destaca a importância dos fluxos informacionais enquanto ferramentas possíveis para auxiliar a gestão da informação. **Método:** foi realizado um estudo bibliográfico com característica descritiva e exploratória, pautando-se da pesquisa-ação a fim de retratar a experiência de mapeamento de processos de informação na biblioteca jurídica Aderbal Nunes Freire, a qual compõe o Tribunal Regional do Trabalho do Ceará. Apresenta-se ainda como uma pesquisa participante, visto que o mapeamento de processos na biblioteca já mencionada foi objeto para a melhoria dos serviços e produtos gerados pela biblioteca. **Resultados:** apresenta o mapeamento dos principais processos informacionais da biblioteca, sendo eles o de atendimento, cadastro de usuário, processamento técnico, além dos processos na biblioteca digital. A partir disso, ocorreu a elaboração de fluxogramas de informação, os quais possibilitaram benefícios obtidos no que diz respeito à gestão da informação, tomada de decisões e na cultura organizacional. **Conclusão:** os processos informacionais são intrínsecos ao contexto organizacional, fazendo-se presente em todas as esferas, sendo estes dos mais elementares aos mais complexos e elaborados. Nesse contexto, o bibliotecário destaca-se enquanto profissional com competência para mapear os processos e operacionalizar melhorias na gestão da informação no âmbito organizacional.

Palavras-chave: Mapeamento de processos; Gestão de processos; Gestão da Informação; Biblioteca Jurídica.

Abstract

Introduction: discusses theoretical and practical issues related to the mapping of organizational processes and their potential in offering results for the improvement of Information Management at the organizational level. It aims to describe the mapping of processes within a law library and the benefits in the products and services offered. **Method:** it conducts a bibliographic study with descriptive and exploratory characteristics, based on action research to portray the experience of mapping information processes in the Law Library Aderbal Nunes Freire, which is part of the Regional Labor Court of Ceará. It also presents itself as participant research since the mapping of lawsuits in the aforementioned library was an object for the improvement of services and products generated by the library. **Results:** it presents the mapping of the main informational processes of the library, being them the attendance, user registration, technical processing, besides the processes in the digital library. From this, it elaborates information flow charts, which allowed to obtain benefits in terms of Information Management, decision making, and organizational culture. **Conclusion:** the informational processes are intrinsic to the organisational context, being present in all spheres, from the most elementary to the most complex and elaborated. In this context, the librarian stands out as a professional with the competence to map the processes and make operational improvements in Information Management in the organizational context

Keywords: Process mapping; Process management; Information Management; Law Library.

ASPECTOS INTRODUTÓRIOS

Unidades de informação é um termo criado pela escola francesa para atribuir uma designação às áreas de atuação dos profissionais da informação, incluindo, assim, as bibliotecas, que historicamente trabalham com variados processos no seu âmbito, sobretudo no que concerne à informação registrada. A biblioteca é um ambiente que se destaca por suas potencialidades no que diz respeito ao exercício da participação cidadã por meio de diversas dimensões na formação, capacitação e educação continuada das pessoas, bem como na oferta de atividades culturais, de mediação da leitura, da diversão e lazer, dentre outras possibilidades. Targino (2010, p. 44) salienta que “em qualquer instância, a biblioteca é, por sua natureza, instituição cultural e social”, nesse sentido, para administrar tais atividades de forma eficaz e eficiente, torna-se indispensável o desenvolvimento de ações relacionadas ao mapeamento e gerenciamento da informação e do conhecimento no âmbito institucional.

Nas práticas cotidianas de uma biblioteca, destacamos a relevância dos processos que envolvem a circulação do acervo e, por extensão, a gestão da informação e do conhecimento. Esses processos referem-se ao atendimento de usuários e todas as implicações que esta atividade tenciona desde as atividades de referência e empréstimos até os processos que reconhecidamente demarcam os fazeres do conhecimento e habilidades técnicas do profissional bibliotecário como a representação da informação por meio da classificação, indexação e catalogação. Salienta-se que tais processos se alicerçam numa proposta intelectual para construção de produtos e serviços de informação com um impacto significativo na rotina administrativa de uma unidade de informação.

Compreendemos que a perspectiva de processos informacionais é algo que passa por constantes transformações, sobretudo no cenário atual em que evidenciamos constantes modernizações tecnológicas com ampla repercussão nos sistemas de informação, principalmente na automação de acervos e na migração de processos analógicos para processos digitais, além das facilidades no que concerne à tecnologia móvel por meio de *smartphones*.

Furtado (2010) destaca que nesse contexto tecnológico as bibliotecas potencializaram suas atividades e que cabe ao bibliotecário a ação de aperfeiçoar a disponibilização de serviços e produtos em consonância com esse contexto tecnológico, a fim de capitalizar e fidelizar os usuários. Nestes termos o bibliotecário torna-se um protagonista diante das mudanças iminentes, compondo o aparato informacional da organização (Davenport, 1998).

As transformações em decorrência da aquisição e implementação de inovações tecnológicas da informação e comunicação digital desencadeiam novas maneiras de lidar com os processos informacionais (Reis & Blattmann, 2004). Desse modo, o bibliotecário, enquanto gestor, precisa compreender o princípio revolucionário das tecnologias para a partir disso orientar e estimular o seu usuário a se apropriar e utilizar dos recursos informacionais em qualquer formato tecnológico em que se apresentem.

Ressaltamos a importância da Gestão da Informação enquanto área de estudo e pesquisa da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, dados que os resultados dessas pesquisas retroalimentam os processos organizacionais já existentes, o que em grande medida possibilita uma organização que atua na contemporaneidade.

Assim sendo, neste artigo se tem o objetivo de propor discussões teórico-práticas relacionadas ao mapeamento de processos organizacionais e suas potencialidades na oferta de resultados para a melhoria da Gestão da Informação no âmbito organizacional, utilizando-se de autores como Maximiano (2011), Valls (2004), Paula e Valls (2014), Valentim e Souza (2013), Santos e Valentim (2014), Cruz (2015). Para tanto, os autores utilizam uma metodologia exploratória e descritiva, somada a uma experiência realizada na Biblioteca Aderbal Nunes Freire, o que em grande medida se apresenta ainda como uma pesquisa participante, visto que o mapeamento dos processos na biblioteca já mencionada foi objeto para a melhoria de seus serviços e produtos.

Gestão da Informação no âmbito organizacional

A sociedade é composta por inúmeras organizações as quais possuem um leque de atividades para serem desenvolvidas de modo que sejam oferecidos serviços e produtos para um público-alvo. Desse modo, Maciel e Mendonça (2000) explicam que as bibliotecas devem ser vistas como organizações, com resultados programados e constante avaliação. Além disso, as autoras destacam que a compreensão da estrutura administrativa facilita a integração da biblioteca na instituição onde está inserida, bem como auxilia na tomada de decisões para a resolução de problemas. Considerando o exposto, percebe-se que as bibliotecas são organizações que têm como objetivo primeiro oferecer recursos informacionais para o usuário, por meio de produtos e serviços.

É importante considerar que para disponibilizar tais produtos e serviços informacionais, muitos processos e profissionais estão envolvidos. A percepção de como os processos estão presentes no cotidiano fica nítida na administração a partir da atuação de Henry Ford e sua linha de montagem móvel, em que cada funcionário é responsável por realizar uma etapa do processo de produção. Tal metodologia possibilita a existência de um corpo funcional especialista na determinada tarefa que realiza, além de dividir categoricamente os processos de trabalho (Maximiano, 2011). A prática adotada por Ford, embora antiga, ressona nos fazeres cotidianos, nos quais a especialização faz-se necessária, sobretudo devido às transformações no campo técnico-científico que modificaram as formas de produzir, disseminar, organizar e distribuir informações (Souza, 2015).

Nesse contexto, a Administração se configura como uma importante aliada no desenvolvimento de uma unidade de informação. É por meio dela que parte o entendimento da aplicabilidade de suas funções na biblioteca como planejar, organizar, coordenar e gerenciar uma unidade de informação. Ressalta-se ainda os subsídios que são voltados aos processos nas organizações e as possibilidades envolvendo as práticas de mapeamento e melhorias no âmbito organizacional. Valentim e Souza (2013, p. 94) contextualizam os percursos para o mapeamento de processos e Gestão da Informação

A gestão da informação é constituída de várias fases/etapas, e se inicia com a identificação das necessidades de informação dos sujeitos organizacionais, envolve também o mapeamento dos fluxos formais e informais, dos produtores e usuários de informação, bem como das características da informação gerada tanto internamente, quanto externamente à organização; a partir disso, inicia-se

a atividade de prospecção da informação [baseada nas necessidades de informação anteriormente identificadas].

Uma das etapas para a realização do mapeamento dos processos e fluxos informacionais é compreender e realizar a Gestão da Informação na organização. A Gestão da Informação visa à construção de um ambiente organizacional não só competitivo, mas aderente às mudanças que se operaram com frequência transformando cenários para ir ao encontro das necessidades sociais. Monteiro e Duarte (2018) pontuam que a Gestão da Informação teve nova configuração a partir dos anos 2000, sendo implantada também em contextos digitais, configurando-se como uma ferramenta fundamental para o sucesso das organizações contemporâneas.

As mudanças organizacionais requerem que os gestores passem a desenvolver habilidades com vistas a agregar valor à informação a fim de transformá-la em conhecimento, apoiando assim o planejamento estratégico da organização, além de ser um agente mediador, que favorece a comunicação entre atores do fluxo informacional (Belluzzo, 2011). Logo, nota-se que a Gestão da Informação toma rumos complexos no âmbito organizacional, incorporando várias possibilidades de aplicação, as quais são exemplificados por (Cruz, 2015, p. 157).

Qualidade da informação, subsistemas de informação associados a processos organizacionais, ciclo de vida da informação, recursos informacionais disponíveis, prioridades e objetivos das estratégias informacionais, qualidade de processos e serviços informacionais, fluxos de informação nas organizações, papel de cada pessoa no tratamento da informação, auditorias de informação, competência das pessoas para o uso da informação [...].

O gerenciamento da informação permite um melhor conhecimento da missão da organização e uma visão do ambiente no qual os gestores estão inseridos. Posto isso, reconhecer e potencializar a informação como um recurso estratégico demandará da organização um trabalho inicial para o tratamento da informação, identificando necessidades informacionais, criação e desenvolvimento de produtos e serviços e efetiva disponibilização para os usuários, são nesses processos que está presente a Gestão da Informação (Saeger, Oliveira, Pinho Neto, & Neves, 2016).

A Gestão da Informação não está centrada na busca da informação ou na avaliação da coerência de ações do negócio organizacional, embora esses dois aspectos sejam a base do processo. Portanto, é importante destacar que a Gestão da Informação tem um escopo maior, na medida em que propõe à organização trabalhar somente com informações essenciais. Desse modo, na prática a Gestão da Informação pressupõe analisar estruturas, rever processos, identificar perfis pessoais adequados e, também, montar sistemas de informação automatizados ou manuais.

Nota-se que a Gestão da Informação tem sua ligação com o desenvolvimento industrial, econômico e tecnológico e que isso afeta todos os países e, concomitante a isso, as organizações, o que tem feito com que unidades de informações, como bibliotecas, desenvolvessem processos e estratégias para o gerenciamento eficientes e eficaz da informação (Barbosa, 2020). Essa ideia complementa-se com a de que a informação é um fator estratégico na organização, em que ações voltadas à cultura informacional viabilizam atividades e tarefas que possibilitam suporte na tomada de decisão (Valentim & Souza, 2013).

A Gestão da Informação possibilita uma relação entre a informação e as necessidades específicas para a produção do conhecimento no âmbito das organizações, constituindo-se numa ferramenta para nortear pessoas, estrutura da organização, orientar a administração, gestores e colaboradores para reconhecer, com clareza, o negócio com o qual laboram e, neste sentido, identificar as informações essenciais, incentivando seus integrantes a interpretar as diversas realidades com que se deparam para, a partir de tal interpretação, produzir novas informações essenciais à organização e aos seus diversos públicos, preparando-os para conviver numa atmosfera competitiva e em busca de melhorias contínuas.

Mapeamento de processos e fluxos informacionais

Discutir os percursos possíveis para o mapeamento de processos é algo bastante complexo, uma vez que os mesmos são bastante voláteis, isto é, estão em transformação, buscando a obtenção de melhores resultados para as organizações. Não existem processos que não passem por mudanças com o decorrer do tempo, principalmente quando consideramos as variações em decorrências as inovações tecnológicas que estão presentes nas bibliotecas e geram novos rumos para os fluxos e a Gestão da Informação (Reis & Blattmann, 2004).

Não só é inevitável como necessário voltar a atenção para esses aspectos organizacionais ligados às tecnologias e à própria administração, para que assim as bibliotecas consigam oferecer produtos e serviços de informação que atendam às necessidades dos usuários e que, para além disso, tenham qualidade, confiabilidade e aderência aos objetivos estratégicos da instituição.

Imbricado ao oferecimento de produtos e serviços informacionais de qualidade está a gestão de processos, uma modalidade fundamental para a administração de uma unidade de informação. A gestão de processos “pode ser definida como a organização e estruturação de todas as etapas e tarefas que contribuem para o alcance dos objetivos estratégicos da organização de forma a garantir a correta execução” (Costa & Moreira, 2018, p. 4).

Um dos passos iniciais para a implementação da gestão de processos em uma unidade de informação é o mapeamento dos processos ou fluxos informacionais. Este mapeamento cobre dos processos mais abrangentes aos menos abrangentes, permitindo uma análise e melhoria dos fluxos de trabalho (Paula & Valls, 2014). Acrescentamos ainda que este mapeamento possibilita uma mudança de paradigma, ao deixar de analisar as organizações de forma vertical para a modalidade horizontal, sobretudo devido à relação existente entre diferentes setores (Bueno, Maculan, & Aganette, 2019; Paula & Valls, 2014).

Assim, surge a necessidade de que as instituições abandonem a administração tradicional baseada na estrutura vertical (onde as atividades são gerenciadas por função, tendo seus departamentos e setores administrados de forma isolada) e passem a considerar a estrutura horizontal (que não leva em consideração as divisões departamentais, mas sim à realização dos processos de forma linear, acompanhando todo o seu desenvolvimento, do início até o final) (Paula & Valls, 2014, p. 140).

Desse modo, para desenvolver um planejamento sobre mapeamento de processos é preciso, em primeiro lugar, compreender a estrutura organizacional da instituição, pois “muitas vezes os problemas de qualidade do produto ou serviço estão exatamente no limite entre os departamentos e setores, que são gerenciados de forma isolada e não têm muitas vezes a visão do todo” (Valls, 2004, p. 175). É imprescindível, portanto, uma forma de gerir a organização que garantam comunicação entre setores para um melhor desenvolvimento de atividades. Uma possibilidade prática é a gestão por processos, pois

com a implementação da Gestão por Processos se alcança resultados positivos, dentre eles: visão sistêmica e horizontal dos processos; otimização na utilização dos recursos; melhoria na comunicação entre os departamentos envolvidos no processo; processos e atividades claramente definidos; identificação de mudanças a serem feitas; atendimento das necessidades dos clientes que, como já ficou claro, é o objetivo principal da Gestão da Qualidade e da Gestão por Processos (Paula & Valls, 2014, p. 141).

Retomando apontamentos de Valentim e Souza (2013), existe certa dificuldade em mapear processos por envolver tanto o conhecimento tácito quanto o explícito. Logo, é preciso que o bibliotecário enquanto gestor compreenda a localização da sua unidade de informação, os contextos organizacionais e fatores de dependência setoriais existentes e, a partir disso, procure representar, por meio de fluxos informacionais, como ocorrem os processos de informação, compreendendo os intrínsecos à unidade e os relacionados a outros setores.

Nas organizações o mapeamento terá, portanto, a finalidade de “desenhar, executar, documentar, monitorar e controlar a melhoria dos processos com vistas a alcançar os resultados pretendidos na instituição.” (Costa & Moreira, 2018, p. 165). Posto isso, destacamos que é uma atividade que vai ao encontro da missão e visão da instituição para o cumprimento de metas e objetivos, possibilitando resultados internos e externos.

Ratificamos ainda que a gestão de processos e o seu mapeamento geram recursos econômicos e subsídios estratégicos, os quais apresentam a informação como elemento gerenciável e de valor significativo. Sendo assim, é necessário compreender as perspectivas tecnológica e integrativa da Gestão da Informação.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi realizada em duas etapas: a primeira alinhou o caráter exploratório com o levantamento bibliográfico, visto que os pesquisadores buscaram na literatura científica compreender quais as etapas dos fluxos informacionais são condizentes e pertinentes a uma biblioteca. Com o respaldo da pesquisa participante foi realizada uma análise e seleção dos principais processos informacionais da Biblioteca Aderbal Nunes Freire, do Tribunal Regional do Trabalho do Ceará, com a intenção de mapear o fluxo da informação na referida unidade de informação. O ponto de partida foi uma análise e seleção dos principais processos informacionais com o fito de mapear os fluxos da biblioteca e comparar, a priori, com a literatura estudada.

Nesse sentido, realizou-se uma análise e seleção dos principais processos informacionais que seriam mapeados para, a partir disso, suceder à etapa de observação sobre como se dava o fluxo desses processos. Isto compreende da entrada da informação (*input*) até sua saída (*output*), como produto, serviço ou recurso dentro da biblioteca. Os processos selecionados para o mapeamento foram: atendimento, cadastro de usuário, processamento técnico, além de processos em ambiente virtual, na biblioteca digital, sendo eles a inclusão de livros e atos normativos e de acesso à biblioteca.

Triviños (1987) pontua que os estudos exploratórios são importantes para que os pesquisadores aumentem seus conhecimentos a respeito do tema e da situação estudada. Logo, o pesquisador “aprofunda seu estudo nos limites de uma realidade específica, buscando antecedentes, maior conhecimento para, em seguida, planejar uma pesquisa descritiva ou experimental” (Triviños, 1987, p. 109).

O segundo momento desta pesquisa está pautado na pesquisa-ação e descritiva. A parte descritiva está relacionada à representação e ao desenho do mapeamento dos fluxos de informação, compreendendo todos os processos e travessias que este realiza, no entrecruzamento de setores até chegar ao seu fim. É importante para esta etapa da

pesquisa conhecer o ecossistema de atuação e assim realizar a descrição (Triviños, 1987), neste caso, a descrição está relacionada à construção e elaboração dos fluxos informacionais da biblioteca estudada. Para a elaboração do mapeamento de processos foi necessária observação constante para compreender como ocorrem os fluxos, para somente assim, mapeá-los de forma a possibilitar melhorias nos âmbitos organizacionais e operacionais.

J. (2007, p. 120) frisa que “a pesquisa ação é aquela que, além de compreender, visa intervir na situação, com vistas a modificá-la. O conhecimento visado articula-se com a finalidade intencional de alteração da situação pesquisada”, considerando isso, a ação da pesquisa está na intencionalidade de viabilizar mudanças e melhorias organizacionais a partir do mapeamento dos processos realizados pela biblioteca e mapeados pelos pesquisadores. Essas contribuições também possibilitam a implementação da Gestão da Informação a partir da compreensão sistêmica dos processos realizados pela unidade de informação.

Mapeamento de processos e fluxos informacionais em bibliotecas: considerações empíricas

A partir da discussão e compreensão sobre as temáticas de Gestão da Informação, mapeamento de processos e fluxos informacionais, apresentamos os resultados deste estudo, o qual tem caráter participante. Posto isso, na seção que se segue serão apresentados os mapeamentos dos processos realizados na Biblioteca Aderbal Nunes Freira, a qual faz parte do Tribunal Regional do Trabalho do Ceará.

Para realizar o mapeamento dos processos da unidade de informação foi necessário, primeiramente, observar e compreender como estava organizada a biblioteca, seus ambientes físicos e digitais e quais setores de atividades compõem a organização. Um dos materiais informacionais que facilitariam essa observação direcionada aos fluxos informacionais foi o organograma da biblioteca. Ballestero-Alvarez (2011) explica os objetivos do organograma enquanto ferramenta organizacional, sendo estes os principais objetivos: divisão do trabalho, relações de autoridade e comando, níveis hierárquicos, tomada de decisão e relações funcionais.



Figura 1. Organograma da Biblioteca do TRT7.

Nesse mote, a partir da observação foi elaborado o organograma (Figura 1) em que se destaca a existência de quatro setores no espaço da biblioteca, a saber: atendimento, gestão, processamento técnico e serviços. O organograma, enquanto instrumento administrativo, é de suma importância para prosseguirmos para a etapa de mapeamento dos fluxos informacionais, visto que ele nos proporciona uma visão holística sobre a estrutura da organização. O organograma já é uma ferramenta que facilita os percursos da Gestão da Informação por representar, e dessa forma, proporcionar o acesso a informação com custo e tempos razoáveis (Valentim, Jorge, & Ceretta-Soria, 2014).

Posto isso, foi realizado o trabalho de mapear os processos e fluxos informacionais presentes na rotina administrativa da biblioteca, os quais Navarro (2000, p. 75) explica que “são caminhos de ida e volta, em que no processo de retroalimentação normalmente as informações que chegam são retornadas fornecendo mais dados ou informações significativas”. Santos e Valentim (2014) complementam que as unidades de informação se relacionam constantemente com os fluxos de informação e que “essa relação é direta porque envolve todos os processos desenvolvidos pelos sujeitos organizacionais, ou seja, são indissociáveis de tais fluxos.” (Santos & Valentim, 2014, p. 20).

Deste modo, foram mapeados os principais processos informacionais presentes no organograma da biblioteca (Figura 1) e elaborados fluxogramas que representam o percurso da informação, do início (*input*) ao fim ou saída (*output*). Esse trabalho possibilita a Gestão da Informação na unidade estudada na medida em que o

uso adequado garante melhor desempenho dos processos informacionais nas organizações (Cruz, 2015). A citar, alguns dos fluxos de informação que foram construídos no âmbito da biblioteca: atendimento, processamento técnico (Figura 2), cadastro de usuário, além de alguns relacionados às submissões na biblioteca digital, onde são depositados documentos jurídicos em formatos de doutrina, legislação e jurisprudência.

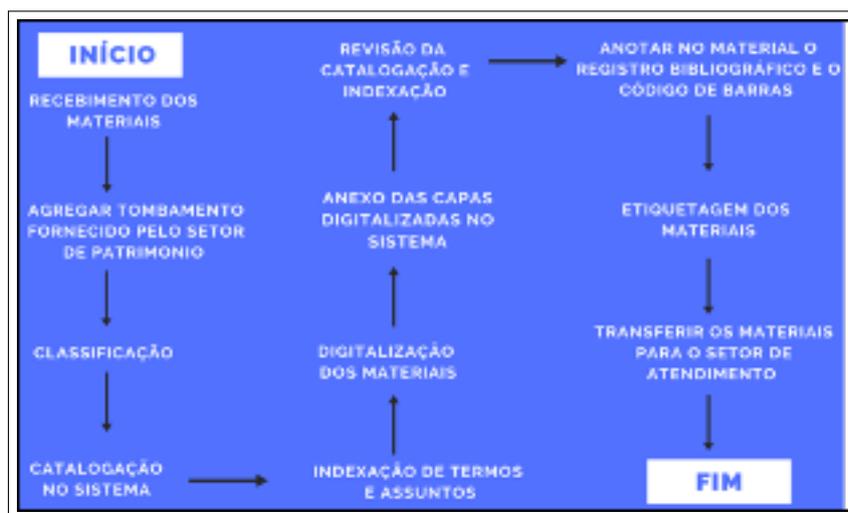


Figura 2. Fluxo de processamento técnico.

O mapeamento e posterior construção do fluxograma de processamento técnico é importante por esta ser uma prática constante na biblioteca. Esse é um fluxo complexo no qual existem muitos caminhos a serem seguidos, desde a entrada, com o recebimento de matérias, até a saída, com o preparo final dos livros para o setor de atendimento, e posteriormente, às estantes. Ter o fluxo de informação registrado é algo que auxilia a prática por estar detalhadamente posto os percursos a serem seguidos, o que também evita equívocos durante o processamento dos livros.

Salientamos que este mapa está relacionado à rotina administrativa da biblioteca estudada e que o mesmo processo pode sofrer alterações em unidades de informações distintas a essa. Navarro (2000) corrobora com essa ideia ao afirmar que a Gestão da Informação não acontece da mesma maneira em todas as organizações, pois as empresas geralmente possuem objetivos estratégicos diferentes, embora a Gestão da Informação tenha sempre o intuito de otimizar e facilitar recursos, bem como cumprir com os objetivos da organização.

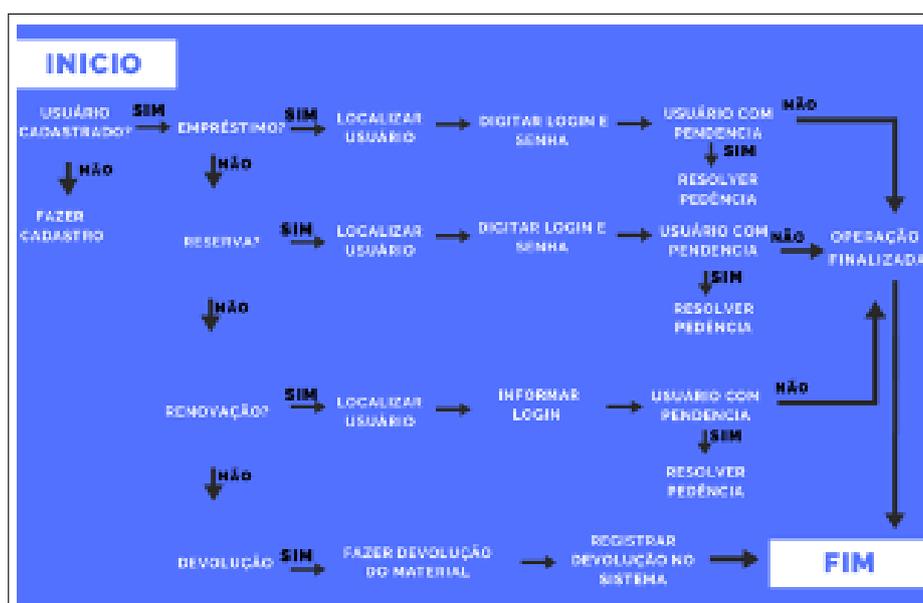


Figura 3. Fluxo de atendimento.

Outro mapeamento importante de se desenvolver foi o de atendimento ao usuário (Figura 3). Uma vez que uma das atividades mais realizadas na biblioteca está relacionada ao atendimento, ter a compreensão de como este processo ocorre é fundamental para o desenvolvimento do mesmo. É perceptível que, diferente do fluxograma anterior, esse tem diversas possibilidades de percursos. Neste caso o *input* está relacionado ao cadastro do usuário,

para nos passos seguintes realizar o atendimento por meio dos processos de empréstimo, reserva, renovação ou devolução. Esse fluxograma apresenta como principais vantagens a descrição da rotina, como o sistema funciona e os componentes envolvidos e padronizar os processos (Ballestero-Alvarez, 2011).

A prática de mapear os processos e fluxos informacionais possibilita melhorias internas, uma vez que a equipe passa a compreender e visualizar melhor o caminho da informação, reconhecendo cada etapa do processo. É importante ainda para auxiliar novos servidores ou estagiários que não tenham conhecimento da rotina administrativa da organização. Destacamos ainda as vantagens apontadas por Paula e Valls (2014, p. 143) “documentação e padronização dos processos; integração dos processos, possibilitando a simplificação das rotinas; redução de custos, através da eliminação de retrabalhos e de atividades que não agregam valor ao resultado final.”.

Além dos benefícios supracitados, o mapeamento de processos e fluxos de informação também possibilita melhorias relacionadas à Gestão da Informação na biblioteca. Saeger et al. (2016, p. 55) pontua que “usar a informação significa aplicá-la em uma situação específica, fazendo com que ela possa alterar o status de uma determinada lacuna informacional”, nesse sentido, a informação mapeada proporciona resultados internos, facilitando os processos do cotidiano, o que também resulta em melhores serviços ofertados à comunidade de usuários. Valentim e Souza (2013, p. 94) ressaltam que

a organização necessita desenvolver ações concretas voltadas à cultura informacional, influenciando positivamente os valores, crenças, ritos, mitos e normas existentes, de forma que os sujeitos organizacionais possam desempenhar suas atividades e tarefas com competência que, por sua vez, serão determinantes para a tomada de decisão.

A Biblioteca Aderbal Nunes Freire tem se empenhado para a construção de uma gestão onde se reconhece a importância de mapear os fluxos informacionais para auxiliar na tomada de decisão ao mesmo passo que busca também avaliar e melhorar constantemente as atividades e fluxos, alertando-se para a análise e, quando necessário, redesenho dos fluxos de modo que os serviços ofertados sejam eficientes e eficazes para a instituição e usuários.

Além disso, salientamos ainda a complexidade dessas atividades de mapeamento informacional no âmbito jurídico, visto que esse tipo de informação especializada está dividida entre legislação (leis, atos normativos) jurisprudência (decisões dos tribunais, acórdãos, sentença) e doutrina (interpretação das leis). Cunha (2020) e cada uma dessas fontes requer um tratamento de representação e organização específicos por terem naturezas distintas dentro do Direito.

Santos e Valentim (2014, p. 20) pontuam que “quanto mais se planejar as ações voltadas à dinâmica dos fluxos, mais o ambiente organizacional estará preparado para suprir as necessidades de informação e conhecimento.”, posto isso, faz-se necessário que o bibliotecário, profissional da informação, tenha um posicionamento pragmático na organização no que diz respeito ao mapeamento de fluxos de informação para esclarecer processos, identificar possíveis problemas e fornecer a informação com precisão e eficácia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os processos informacionais são intrínsecos ao contexto organizacional, fazendo-se presentes em todas as esferas, sendo estes dos mais elementares aos mais complexos e elaborados, os quais perpassam por diversos setores a fim de se traduzirem e se personificarem numa melhor oferta dos recursos, serviços e produtos para os usuários da informação e responsáveis por tomadas de decisão na organização.

Nesse entremeio, destacamos o protagonismo da atuação dos profissionais da informação como agentes catalisadores dos processos organizacionais e informacionais em uma instituição. Evidenciamos ainda que a atividade de mapeamento de processos informacionais é contínua, uma vez que os processos estão em constante mudança e adaptação. Atualizações estas que se tornam cada vez mais relevantes ao se considerar o contexto competitivo das organizações contemporâneas.

Exemplo disso são os novos protocolos que surgiram em decorrência do novo coronavírus (COVID-19), os quais ocasionaram com que um número considerável de empresas mudasse sua cultura organizacional. E as bibliotecas, as quais estavam acostumadas com processos presenciais, tiveram que se readaptar para um ambiente digital. Nessa troca de contextos, os processos organizacionais também passam por mudanças significativas, o que exige a constância no mapeamento dos fluxos de informação.

É nesse entremeio que o bibliotecário, enquanto profissional da informação, se destaca ao aplicar seus conhecimentos para garantir que nesses novos processos não tenham equívocos ou etapas desnecessárias. Os resultados dessa prática poderão contribuir no sentido da tomada de decisão estratégica de como gerenciar a criação, a disseminação e o compartilhamento da informação por meio da melhoria de processos organizacionais em uma biblioteca.

No contexto deste trabalho, o mapeamento de processos oportunizou melhorias significativas na Gestão da Informação no âmbito organizacional. Ter diversos processos mapeados e com os fluxos elaborados tornou algumas atividades rotineiras mais elementares e diretas, diminuindo a possibilidade de erros, além de servir como instrumento de considerada utilidade no tocante à orientação de novos funcionários à rotina administrativa da biblioteca. Assim sendo, os fluxos de informação garantem fluidez na Gestão da Informação ao identificarem o percurso do processo informacional, além de possibilitarem apoio às tomadas de decisões e à melhoria da cultural organizacional.

REFERÊNCIAS

- Ballester-Alvarez, M. E. (2011). *Manual de organização, sistemas e métodos: abordagem teórica e prática da engenharia da informação* (5a. ed.). São Paulo: Atlas.
- Barbosa, R. R. (2020). Gestão da informação e gestão do conhecimento: evolução e conexões. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 25, 168–186. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/4303/2354>
- Belluzzo, R. C. B. (2011). As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 7(1), 58–73. Recuperado de <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/180>
- Bueno, R. V., Maculan, B. C. M. S., & Aganette, E. C. (2019). Mapeamento de processos e gestão por processos: revisão sistemática de literatura. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, 9(2), 1–12. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/137111>
- Costa, M. T. P., & Moreira, E. A. (2018). Gestão e mapeamento de processos nas instituições públicas: um estudo de caso em uma universidade federal. *Revista Gestão Universitária na América Latina*, 11(1), 162–183. doi: 10.5007/1983-4535.2018v11n1p162
- Cruz, Y. R. (2015). Gestión de información y del conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas Anales de Investigación*, 11(1), 150–163. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704545>
- Cunha, M. B. (2020). *Manual de fontes de informação* (2a. ed.). Brasília: Briquet de Lemos.
- Davenport, T. H. (1998). *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura.
- Furtado, C. (2010). Educação e bibliotecas digitais. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 8(2), 103–116. doi: 10.20396/rdbci.v8i1.1950
- J., S. A. (2007). *Metodologia do trabalho científico* (23a. ed.). São Paulo: Cortez.
- Maciel, A. C., & Mendonça, M. A. R. (2000). *Bibliotecas como organizações*. Rio de Janeiro: Interciência.
- Maximiano, A. C. A. (2011). *Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital* (6a. ed.). São Paulo: Atlas.
- Monteiro, S. A., & Duarte, E. N. (2018). Bases teóricas da gestão da informação: da gênese às relações interdisciplinares. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 9(2), 89–106. doi: 10.11606/issn.2178-2075.v9i2p89-106
- Navarro, C. C. (2000). *Gestión de información en las organizaciones* (3a. ed.). Murcia: MD.
- Paula, M. A., & Valls, V. M. (2014). Mapeamento de processos em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de metodologias. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 12(3), 136–156. doi: 10.20396/rdbci.v12i3.1598
- Reis, M. M. O., & Blattmann, U. (2004). Gestão de processos em bibliotecas. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 2(1), 1–17. doi: 10.20396/rdbci.v1i2.2077
- Saeger, M. M. M. T., Oliveira, M. L. P., Pinho Neto, J. A. S., & Neves, D. A. B. (2016). Organização, acesso e uso da informação: componentes essenciais ao processo de gestão da informação nas organizações. *Páginas a&B*, 3(6), 52–64. doi: 10.21747/21836671/pag6a4
- Santos, C. D., & Valentim, M. L. P. (2014). As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 4(2), 19–33. Recuperado de <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/17897>
- Souza, E. D. (2015). *A ciência da informação: fundamentos epistêmico-discursivo do campo científico e do objeto de estudo*. Maceio: Edufal.
- Targino, M. G. (2010). A biblioteca do século xxi: novos paradigmas ou meras expectativas? *Informação e Sociedade: Estudos*, 20(1), 39–48. Recuperado de <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2645>
- Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
- Valentim, M. L. P., Jorge, C. F. B., & Ceretta-Soria, M. G. (2014). Contribuição da competência em informação para os processos de gestão da informação e do conhecimento. *Em questão*, 20(2), 207–231. Recuperado de <https://seer.ufg.br/EmQuestao/article/view/48642>
- Valentim, M. L. P., & Souza, J. S. F. (2013). Fluxos de informação que subsidiam o processo de inteligência competitiva. *Encontros Bibli*, 18(38), 87–106. doi: 10.5007/1518-2924.2013v18n38p87
- Valls, V. M. (2004). O enfoque por processos da nbr iso 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. *Ciência da Informação*, 33(2), 172–178. Recuperado de <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1059>

Como citar este artigo (APA):

Chaves, I. T., Albuquerque, R. M. F. de, Farias, G. B. de, & Guerra, M. A. M. A. (2022). Mapeamento de processos em biblioteca jurídica: perspectiva de melhoria na Gestão da Informação organizacional. *AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento*, 11, 1–10. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v11.79074>

NOTAS DA OBRA E CONFORMIDADE COM A CIÊNCIA ABERTA

CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Papéis e contribuições	Italo Teixeira Chaves	Rejane Maria Façanha de Albuquerque	Gabriela Belmont de Farias	Maria Aurea Montenegro Albuquerque Guerra
Concepção do manuscrito	X	X	X	X
Escrita do manuscrito	X	X	X	X
Metodologia	X		X	X
Curadoria dos dados	X	X	X	X
Discussão dos resultados	X	X	X	X
Análise dos dados	X	X		

Disponibilidade de Dados Científicos da Pesquisa

Os conteúdos subjacentes ao texto da pesquisa não podem ser disponibilizados publicamente.

Justificativa de não disponibilidade: Os dados brutos envolvem informações sobre a instituição e os participantes no momento da pesquisa não autorizaram a publicação das gravações.

EQUIPE EDITORIAL

Editora/Editor Chefe

Maria do Carmo Duarte Freitas (<https://orcid.org/0000-0002-7046-6020>)

Editora/Editor Associada/Associado

Paula Carina de Araújo (<https://orcid.org/0000-0003-4608-752X>)

Helza Ricarte Lanz (<https://orcid.org/0000-0002-6739-2868>)

Editora/Editor de Texto Responsável

Fabiane Führ (<https://orcid.org/0000-0002-3723-050X>)

Byanca Neumann Salerno (<https://orcid.org/0000-0002-1609-4684>)

Editora/Editor de Layout

Karolayne Costa Rodrigues de Lima (<https://orcid.org/0000-0002-6311-8482>)