

PARTILHA DE INFORMAÇÃO EM CONTEXTO EMPRESARIAL NA ÓTICA DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

INFORMATION SHARING IN BUSINESS CONTEXT FROM THE PERSPECTIVE OF THE INFORMATION PROFESSIONAL

https://doi.org/10.56002/ceos.0001issue_rcej1_5

D. Moreira¹, S. Martins² [0000-0002-5282-1017] e M. Carvalho³ [0000-0003-1897-9686]

¹ Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Instituto Politécnico do Porto, rua Jaime Lopes Amorim, s/n, 4465-004 São Mamede de Infesta, Portugal

² CEOS, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Instituto Politécnico do Porto, rua Jaime Lopes Amorim, s/n, 4465-004 São Mamede de Infesta, Portugal, susanamartins@iscap.ipp.pt

³ CEOS, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Instituto Politécnico do Porto, rua Jaime Lopes Amorim, s/n, 4465-004 São Mamede de Infesta, Portugal, milenacarvalho@iscap.ipp.pt

RESUMO

Em ambiente empresarial, o cumprimento de prazos nos projetos pode levar à ausência de gestão da informação, nomeadamente a deficiências no processo de criação e organização documental que tornam difícil a sua recuperação. O projeto implementado assume como objetivo a definição de melhorias nos processos de criação, organização e partilha infodocumental, conduzindo ao desenvolvimento de instrumentos neste âmbito. Trata-se de uma investigação aplicada, baseando-se na revisão da literatura narrativa e na recolha de evidências através do uso de grelhas de observação e sua análise. É igualmente uma investigação exploratório-descritiva, permitindo conhecer e aprofundar temáticas. Foi necessário proceder-se ao mapeamento da documentação produzida ao longo dos projetos desenvolvidos e a uma avaliação da documentação armazenada nos repositórios institucionais DA ORGANIZAÇÃO X. Propuseram-se melhorias ao nível da criação, organização e partilha de infodocumentação que usassem as tecnologias por forma a facilitarem a criação, o acesso e a difusão infodocumental, cumprindo-se assim o objetivo proposto.

Palavras-chave: Ciência da Informação, Gestão da Informação, Auditoria da Informação, Transformação Digital

ABSTRACT

In a business environment, meeting deadlines in projects can lead to the absence of information management, namely deficiencies in the process of creation and document organization that make it difficult to recover. The implemented project aims to define improvements in the processes of creation, organization and sharing of infodocumentation, leading to the development of instruments in this area. This is an applied investigation, based on the review of narrative literature and the collection of evidence using observation grids and their analysis. It is also exploratory-descriptive research, allowing to know and deepen themes. It was necessary to map the documentation produced throughout the developed projects and to an evaluation of the documentation stored in the institutional repositories. Improvements were proposed in the creation, organization and sharing of information documentation that used the technologies to facilitate the creation, access and dissemination of infodocumentation, thus fulfilling the proposed objective.

Keywords: Information Science, Information Management, Information Audit, Digital Transformation

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo apresenta trabalho desenvolvido por um futuro profissional da informação na Sensormatic Solutions (anteriormente designada de Creativesystems), uma empresa que atua na criação e desenvolvimento de software e tecnologias da informação e comunicação na área do retalho. O projeto implementado partiu das seguintes questões de partida: Como podemos definir melhorias nos processos de criação e organização documental e partilha informacional por forma a conduzir ao desenvolvimento de instrumentos neste âmbito? De que forma podemos, no âmbito empresarial, otimizar o processo de criação, organização e partilha infodocumental nos repositórios dos projetos? A partir das questões de investigação delineou-se os seguintes objetivos: definir melhorias nos processos de criação, organização documental e partilha informacional; desenvolver instrumentos neste âmbito, por forma a otimizar o processo de criação e organização documental nos repositórios dos seus projetos; criação de um instrumento que permitisse e promovesse a partilha informacional dentro da empresa. Todo o projeto está devidamente alinhado com o Euro-Referencial I&D que norteia a atuação do profissional da informação no espaço europeu e é uma forma de sensibilizar o tecido empresarial para as vantagens de incluir um profissional com esta formação no seu corpo de colaboradores enquanto, simultaneamente, se promove a relação entre a academia e o tecido empresarial.

O enquadramento teórico assenta na Gestão da Informação, enquanto ferramenta indispensável para as organizações, no sentido de permitir uma organização adequada da informação e, conseqüentemente, uma rápida e eficaz recuperação da mesma. Complementarmente, a Auditoria da Informação teve uma forte presença teórica no projeto, devido à necessidade de avaliar a informação nos diversos repositórios da empresa, a nível da sua produção, organização e uso.

O projeto contempla diferentes componentes, a primeira consiste no mapeamento da documentação produzida ao longo dos projetos, tendo sido desenvolvida uma análise dos repositórios documentais dos projetos e da documentação armazenada nos mesmos, com vista a se proceder ao seu mapeamento, procedendo a um levantamento e validação das tipologias documentais existentes e daquelas que estão em falta. A segunda relaciona-se com a criação de um portfólio de projetos da equipa de Integration Services da Sensormatic Solutions, onde constam todas as soluções, documentos e capacidades existentes nas várias equipas e pertinentes para o propósito, sendo que este portfólio tem como objetivo ser usado para divulgação pela equipa, numa fase inicial. Para a realização das tarefas, foi necessário recorrer a soluções tecnológicas. A título de exemplo, o Microsoft SharePoint, uma ferramenta disponibilizada na solução Office 365 que serve para criar portais colaborativos e intranets organizacionais, gerir conteúdos e documentos, foi uma das ferramentas utilizadas. O objetivo desta segunda componente será usar o portfólio como um repositório para a equipa de Integration Services, para que estas possam dar uma resposta mais rápida e eficiente aos clientes através da consulta deste repositório.

O artigo encontra-se estruturado da seguinte forma: enquadramento teórico, método, resultados e conclusões.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Vivemos na Sociedade da Informação, onde a informação está praticamente presente em todo lado e se tornou numa ferramenta de desenvolvimento, tanto a nível pessoal como coletivo. Aliada às novas tecnologias, a informação ajudou a criar e a inovar produtos e serviços, desenvolver diversos setores, agilizar processos de comunicação e, sobretudo, facilitar a vida das pessoas (Barboza, 2018).

As organizações não ficaram indiferentes a este panorama. O avanço das novas tecnologias, nomeadamente das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e das redes de comunicação, bem como as mudanças económicas, conseqüentes da globalização, influenciaram o modo de atuação das organizações. Neste sentido, a informação tornou-se num elemento imprescindível para a melhoria de processos, inovação de produtos e serviços, e vantagem competitiva (Barboza, 2018).

Segundo Cavalcanti (1996), a informação organizacional pode ser dividida em dois tipos: interna e externa, sendo que a primeira advém dos sistemas internos da organização, enquanto a segunda está relacionada com o ambiente externo e a sua monitorização. Ao ser feita uma gestão adequada desta informação, é possível atribuir valor à mesma, gerando imensas possibilidades de uso, de acordo com as necessidades da organização e dos seus funcionários, e contribuindo para o sucesso organizacional (Barboza, 2018).

Quando se fala em valor da informação, Choo (2003, p. 101) descreve este conceito como sendo uma ligação entre a informação e as necessidades da pessoa que a utiliza:

Quanto mais a informação obtida for capaz de conectar-se com as necessidades viscerais e conscientes, mais o indivíduo sentirá que a informação é pertinente, significativa ou útil. Assim, a informação será considerada valiosa se satisfizer o estado visceral de inquietude que originou a necessidade de informação. (Choo, 2003, p. 101)

Partindo da citação de Choo, é possível observar que o valor informacional se centra na capacidade que a informação tem de suprimir as necessidades do indivíduo que a usa, sendo que tal valor pode variar de indivíduo para indivíduo, de acordo com as suas necessidades e finalidades que advém do seu uso. Para completar a ideia, Barboza (2018) refere que o valor da informação é medido também pelos benefícios que ela tem para as ações da organização e a ajuda que poderá dar nas tomadas de decisão, quando utilizada.

Todavia, tudo isto só é possível se houver uma gestão adequada da informação, e é neste sentido que a Gestão da Informação (GI) surge como uma ferramenta essencial para as organizações, permitindo que estas possam lidar com quantidades exponenciais de informação. É um ponto de partida para que as empresas possam construir o seu conhecimento, motivar os seus trabalhadores, aproveitar capital intelectual, promover a estabilidade e, como referido acima, criar e inovar produtos e serviços e obter vantagem competitiva, sendo este último um elemento importante para o mercado (Barboza, 2018).

Para Silva e Tomaél (2007), uma das principais finalidades da GI é mapear o fluxo informacional da organização, quer seja através da identificação das pessoas, fontes de informação, tecnologia utilizada, produtos e serviços, quer seja através da composição de um conjunto organizado de atividades relacionadas com a aquisição, distribuição e utilização da informação e do conhecimento. É necessário ainda identificar as etapas e os atores desse fluxo, de forma a que se possa analisar a sua influência e antecipar problemas.

Chun Wei Choo (2003, p. 404) refere-se à Gestão da Informação como «administração da informação», e descreve-a como um ciclo contínuo, composto por seis processos: «1. identificação das necessidades de informação; 2. aquisição da informação; 3. organização e armazenamento da informação; 4. desenvolvimento de produtos e serviços de informação; 5. distribuição da informação; e 6. uso da informação». Para ilustrar todo este processo de GI, Choo utiliza um modelo processual, apresentado na Figura 1.

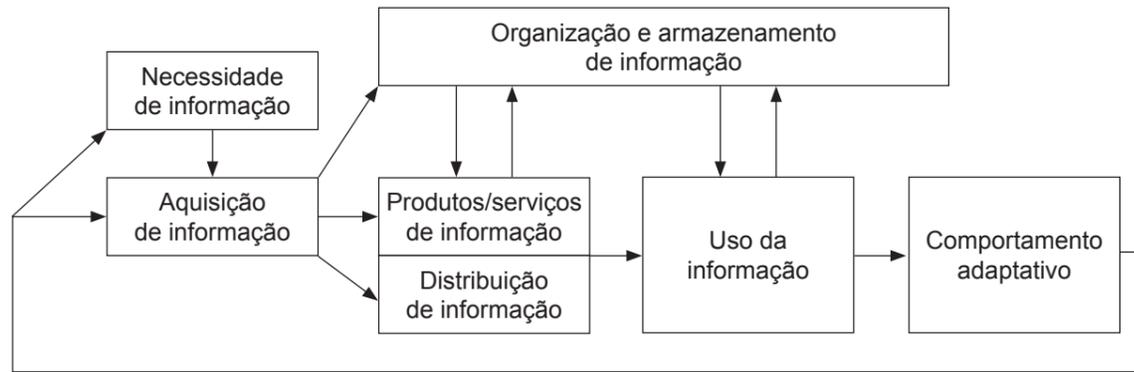


Fig. 1: Modelo processual de Administração da Informação (Fonte: Choo, 1995, p. 24 apud Choo, 2003, p. 404)

Fazendo uma análise ao modelo, a identificação das necessidades de informação surge como o primeiro processo a realizar, em que devem ser avaliadas aquelas inerentes aos indivíduos e à organização. Deve-se ter em conta que cada indivíduo tem as suas próprias necessidades e formas de encarar os problemas, pelo que é importante fazer uma apresentação completa e detalhada de todo o ambiente em que a informação é utilizada, inclusive dos indivíduos inseridos nele (Choo, 2003).

De seguida, passa-se para a etapa de aquisição da informação, que pode ser considerada difícil e complexa, pois as necessidades da organização são muitas, refletindo-se tal na procura por muita informação. No entanto, é importante também não deixar que os funcionários tenham grandes quantidades de informação para absorver, pois não têm capacidade cognitiva de a processar na sua totalidade. Por isso, é importante haver um equilíbrio no que toca à variedade de informação, pois apesar de um aumento da mesma gerar conhecimento, ideias e tomada de decisões, uma redução poderá ajudar a organização a filtrar a informação, focando-se e aprofundando-se naquela que é mais importante e que poderá responder melhor às suas necessidades. Para ajudar nesta harmonia, a organização deverá envolver o maior número de pessoas na recolha da informação, com a ajuda das tecnologias e dos profissionais de informação (Choo, 2003).

Após a fase de recolha, torna-se importante arranjar procedimentos e sistemas que permitam organizar e armazenar a informação, para que esta possa estar disponível e acessível para a organização em qualquer momento ou situação. Ao facilitar a sua partilha e recuperação, a informação armazenada pode-se tornar numa componente bastante importante para a memória organizacional, pois permite ajudar, por exemplo, a caracterizar a organização, a tirar dúvidas, a avaliar resultados de ações passadas e a fundamentar decisões tomadas (Choo, 2003).

Com a informação selecionada, organizada e armazenada, é preciso atender às necessidades de informação da organização e dos seus indivíduos, através da criação de produtos e serviços. Isto porque os utilizadores não precisam apenas de respostas para as perguntas, mas também de soluções para os problemas. Para que os produtos e serviços de informação possam dar resultados, devem abranger a área do problema e as circunstâncias específicas que afetam a sua resolução (Choo, 2003). Taylor (1986 apud Choo, 2003) sugere na sua abordagem que os produtos e serviços de informação devem ser desenvolvidos de uma forma que permitam agregar valor à informação, ajudando o utilizador na tomada de decisão. O autor identifica ainda seis atributos que possibilitam essa agregação e que melhoram os serviços e produtos de informação, nomeadamente: a facilidade de utilização; a redução do ruído informacional, através da eliminação de informação redundante e inadequada e inclusão de informação importante e valiosa; a qualidade; a adaptabilidade, ou seja, a

capacidade de resposta às necessidades dos utilizadores, em qualquer circunstância e contexto; e a economia de tempo e de custos, resultando, por exemplo, num serviço rápido e económico.

A fase seguinte, de distribuição da informação, consiste na sua disseminação pela organização, de forma a que a informação correta possa chegar à pessoa certa, no momento certo. Uma informação que é amplamente disseminada pode trazer uma maior aprendizagem a nível organizacional, facilitando igualmente a sua recuperação. Através da partilha da informação, os processos de criação e gestão de conhecimento e de tomada de decisão terão a sua vida mais facilitada. As pessoas terão também mais capacidade de lidar com a incerteza, dissolver diferenças, estimular a criatividade, esclarecer ambiguidades, preencher lacunas e dar lugar a discussões saudáveis. Neste sentido, os canais de transferência de informação, aliados às tecnologias, surgem como uma ferramenta útil para o processo de disseminação da informação, facilitando a criação de um fluxo informacional estável e de fácil compreensão (Choo, 2003).

Por último, o uso da informação surge como uma aplicação prática de todas as tarefas realizadas anteriormente, onde o indivíduo utiliza de facto a informação para preencher uma necessidade ou problema. Tendo em conta a volatilidade do significado da informação, pois cada utilizador pode interpretá-la e usá-la de diferentes maneiras, é importante que a organização encontre e desenvolva métodos e processos que permitam flexibilizar a representação da informação, facilitando a sua interpretação sem haver perda de «riqueza cognitiva» (Choo, 2003, p. 416).

O processo de Gestão da Informação termina, como ilustrado no modelo, com o comportamento adaptativo, que servirá para identificar prós e contras do sistema, melhorias a incluir e novas necessidades informacionais, com a ajuda dos utilizadores e do seu feedback (Barboza, 2018).

Para facilitar a GI, as TIC vieram permitir uma maior eficácia do ciclo, através da diminuição de tempo nos processos inerentes, com destaque para o armazenamento e partilha da informação, onde atualmente oferecem diversas soluções práticas (Barboza, 2018).

No contexto do projeto, a Gestão da Informação foi aplicada nas fases de mapeamento da documentação produzida ao longo dos projetos e na criação do portfólio. Em relação à primeira, o mapeamento serviu essencialmente para fazer um levantamento da documentação armazenada em alguns dos repositórios, como suporte para a organização e armazenamento dessa mesma documentação, orientando igualmente os colaboradores da empresa para esta necessidade. No que toca à criação do portfólio, este insere-se na fase de criação de produtos e serviços de informação, sendo que poderá igualmente enquadrar-se nas fases de disseminação e uso da informação, enquanto instrumento que permite difundir, de uma forma organizada e correta, determinada informação da organização, sendo que depois os recetores dessa informação poderão fazer um uso adequado da mesma.

Ainda neste âmbito, o projeto contemplou atividades enquadradas na Identificação Arquivística. Nos dias de hoje, as organizações são vistas como um conjunto de interações onde os produtos, os recursos, os serviços, a documentação e a informação estão sempre a transitar, tanto interna como externamente. Diante de um ambiente organizacional cada vez mais competitivo, é de notar algumas dificuldades na organização, acesso e uso dos documentos, devido à falta de conhecimento dos gestores sobre a existência de metodologias que auxiliem o planeamento de programas de gestão documental. Estas metodologias mitigam a falta de controlo e gestão dos fluxos documentais que estão relacionados com as diversas tipologias documentais produzidas no âmbito das atividades (Bueno, Rodrigues & Celia, 2016).

A gestão documental passa assim a ser vista como um recurso estratégico para as empresas, de forma a que as mesmas possam conhecer e gerir os seus ambientes informacionais e promover a identificação,

organização, disponibilização e utilização dos documentos. Caracteriza-se «(...) como um conjunto de procedimentos e operações técnicas aplicados para a racionalização e eficiência da produção, tramitação, uso, classificação, avaliação e arquivamento dos documentos» (Bueno, Rodrigues & Celia, 2016, p. 18).

Nesta conjuntura, surgiu na década de 1980 o conceito de Identificação Arquivística, que se designa como uma estratégia metodológica para identificação dos documentos, nomeadamente do seu contexto de produção e das tipologias documentais produzidas no decorrer das atividades. A Identificação Arquivística é essencial para analisar a tramitação dos documentos, cujos «(...) fluxos formais são decorrentes das atividades desenvolvidas na organização, subsidiando as atividades de padronização da produção, classificação e destinação de documentos (avaliação), ou seja, aplicados no planeamento da gestão de documentos» (Bueno e Rodrigues, 2016, p. 18). Ainda nesta matéria, Carmona Mendo (2004, p. 41 apud Bueno, Rodrigues & Celia, 2016, p. 24) define Identificação Arquivística como: «(...) o processo de investigação e sistematização de categorias administrativas e arquivísticas nas quais se sustenta a estrutura de um fundo, sendo um dos seus objetivos principais assegurar através de seus resultados a avaliação das séries documentais.»

Tendo em conta as definições acima mencionadas, pode-se afirmar que, no modelo de GI de Choo, a Identificação Arquivística é uma metodologia pertencente à etapa de organização e armazenamento da informação, pois a sua utilização permite uma ordenação mais correta da documentação, de forma a que esta possa ser bem classificada e avaliada.

Enquanto metodologia que investiga e analisa elementos pertencentes à génese dos documentos e do seu contexto de produção, a Identificação Arquivística é composta por duas etapas: identificação do órgão produtor e identificação de tipologias documentais (Bueno, Rodrigues & Celia, 2016). Na etapa de identificação do órgão produtor, é recolhida informação essencial sobre a estrutura orgânica e funcional das organizações, com vista a uma melhor perceção da entidade produtora (Bueno, Rodrigues & Celia, 2016). De seguida, na etapa de identificação de tipologias documentais, é feito um estudo dos processos e procedimentos administrativos associados a cada tipologia documental, com o objetivo de entender a sua origem e tramitação. Neste ponto em particular, Conde Villaverde (1992 apud Bueno, Rodrigues & Celia, 2016) refere alguns dos elementos importantes a recolher nesta etapa, como: os documentos associados a cada tipologia documental, os intervenientes na tramitação, o número de cópias produzidas, os documentos que são armazenados (assim como o local de armazenamento), e a existência de documentos cuja informação se encontre registada noutros documentos.

Esta metodologia, enquadrou-se na componente de mapeamento da documentação produzida ao longo dos projetos, pois foi necessário identificar e registar tipologias documentais presentes nos repositórios.

Para além da Gestão da Informação, outra componente teórica presente no mapeamento da documentação foi a Auditoria da Informação, sendo que esta é uma atividade que reforça a necessidade de gestão da informação numa organização.

A grande maioria dos problemas encontrados nas organizações prendem-se essencialmente com a falta de políticas de informação, ausência de comunicação entre hierarquias, e a desvalorização e falta de identificação da informação rececionada e disponível. Todas estas falhas culminam numa cultura informacional praticamente inexistente, que impede a organização de utilizar determinados recursos de informação (Ponjuán Dante, 2009).

A Auditoria da Informação surge assim como uma ferramenta importante, que, segundo Ponjuán Dante (2009), serve para avaliar o funcionamento ou comportamento da informação, quando esta é

incorporada sobre um determinado objetivo. No entanto, outros autores dão definições diferentes deste conceito.

Buchanan e Gibb (1998 apud Paiva, Silva e Santos, 2015) referem-se à Auditoria da Informação como um processo de identificação, monitorização e avaliação dos recursos e fluxos da informação organizacional, com o objetivo de implementar uma gestão da informação na organização, ou, no caso de esta já existir, melhorias à mesma.

Já Henczel (2000 apud Paiva, Silva e Santos, 2015) declara não haver uma **definição global do** conceito, no entanto a definição que dá vai ao encontro daquela dada por Buchanan e Gibb, pois o autor considera que a Auditoria da Informação é uma avaliação sistemática dos fluxos, recursos e usos informacionais, com a finalidade de perceber se estes contribuem para a organização no que toca ao alcance dos objetivos estipulados pela mesma, e em que dimensão isso acontece.

O mesmo pode ser dito em relação aos objetivos e propósitos de se realizar uma auditoria da informação dentro de uma organização. Buchanan e Gibb (1998 apud Paiva, Silva e Santos, 2015) são bastante sucintos neste assunto, ao afirmarem que o principal propósito é a identificação dos recursos e necessidades de informação da organização, enquanto que Henczel (2000 apud Paiva, Silva e Santos, 2015) vai mais longe e diz que a finalidade de uma auditoria da informação vai para além da identificação do uso da informação, permitindo igualmente o mapeamento dos fluxos informacionais e a identificação de lacunas, redundâncias e deficiências na informação, com vista a criar oportunidades de melhoria. Nesta matéria, Simone Paiva, Simone Silva e Ludinaura

Santos (2015) citam uma visão bastante interessante de outro autor, Berner (2002), que destaca o papel operacional e educacional que uma auditoria deste âmbito pode ter. A nível operacional, permite identificar certos parâmetros relativos à informação, como as necessidades, o acesso, a criação, o uso, as políticas, a estratégia, as lacunas e benefícios, os custos e valores, e, por fim, mapear os fluxos informacionais da organização. Já a nível educacional, uma auditoria da informação pode consciencializar os funcionários de uma organização sobre a importância da informação e os benefícios que dela advêm quando é feita uma gestão adequada da mesma, sendo importante que estes tenham conhecimento da informação que circula na organização e das suas características.

De forma conclusiva, ainda Paiva, Silva e Santos (2015) citam Choo (2006), que refere, de uma forma geral, que os objetivos da auditoria da informação estão relacionados com a identificação e avaliação da necessidade, uso e pesquisa informacional, assim como com os vários aspetos da gestão da informação (como os fluxos, recursos, políticas, etc.) e o facto de atenderem (ou não) aos objetivos da organização.

Como objeto da auditoria da informação, também Paiva, Silva e Santos (2015) referem que o mesmo pode ser o inventário da informação e/ou os recursos informacionais. Para fundamentar esta afirmação, as autoras recorrem a Berner e a Buchanan e Gibb. O primeiro (2002 apud Paiva, Silva e Santos, 2015) realça o inventário da informação como a base de uma auditoria da informação, nele constando o inventário conceitual e físico e o inventário do conhecimento. As políticas de gestão da informação e a classificação, valor, acessibilidade e uso da informação seriam também outros elementos pertencentes a este inventário da informação. Já Buchanan e Gibb (2007 apud Paiva, Silva e Santos, 2015) consideram os recursos de informação como o objeto da auditoria da informação, visto que é da opinião dos mesmos que os dados, a informação, o conhecimento e a relação entre eles são o ponto central de uma auditoria deste âmbito, com o objetivo de identificar, avaliar e gerir recursos informacionais.

Paulo Montanheiro (2006), através de uma análise a trabalhos científicos de diferentes autores, entre os quais Cornella (1997), Ponjuán Dante (2009), Dobson (2002), Henczel (2000) e Langley e Soy (2002), identificou as seguintes fases/procedimentos de uma auditoria da informação (Figura 2).

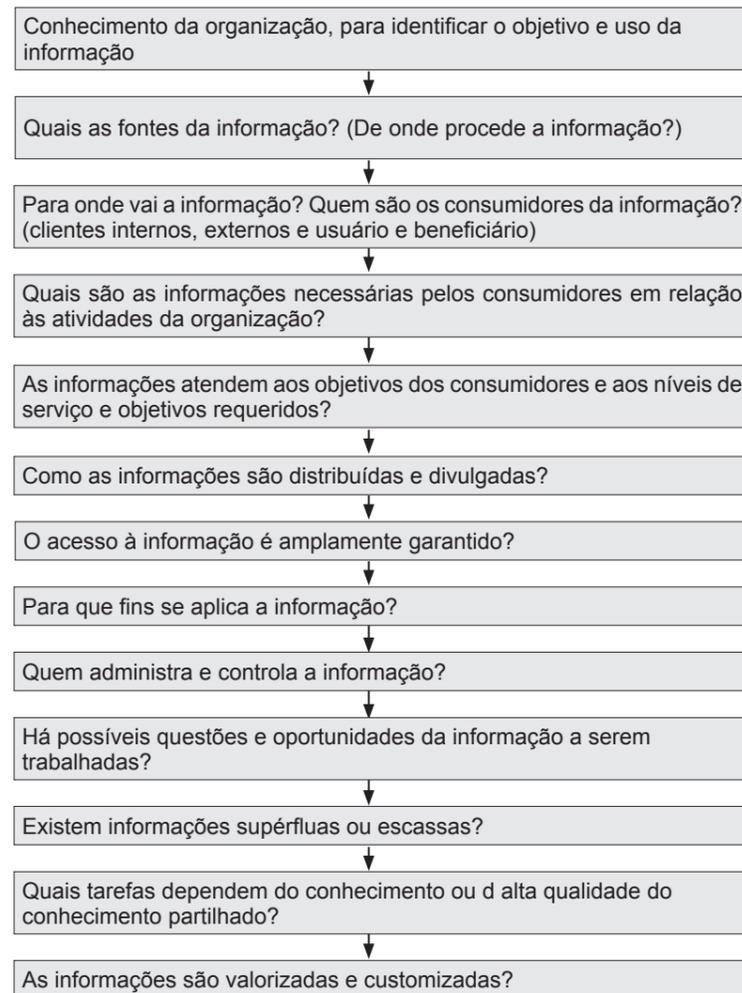


Fig. 2: Fases ou procedimentos da Auditoria da Informação (Fonte: Montanheiro, 2006, p. 63)

Os procedimentos enumerados acima pelo autor evidenciam, de certa forma, os objetivos e objetos associados à auditoria da informação, pois centram-se na informação e na sua gestão, com vista ao preenchimento das necessidades de informação e à criação de valor para a organização através de recursos e serviços.

Desta forma, pelos motivos enunciados acima e pelo facto de a auditoria da informação poder atuar em vários campos, relacionados com serviços e recursos de informação, análise de resultados, gestão e estratégia empresarial, e políticas de informação (Soy, 2003 apud Montanheiro, 2006), é possível concluir que este é um instrumento essencial numa organização, para que esta possa tirar um melhor proveito da informação, nas suas diversas vertentes.

A Auditoria da Informação, tal como a Gestão da Informação, foi uma componente presente na tarefa de mapeamento da documentação, pois foi necessário estudar e avaliar alguns dos repositórios de projetos da organização, nomeadamente a nível da sua documentação /informação e respetiva criação e organização.

É importante mencionar a existência de diversas ferramentas/metodologias que podem ser utilizadas neste âmbito, para uma maior eficácia e eficiência de uma auditoria da informação.

A Auditoria da Informação, como visto anteriormente, por outros autores, tem como principal objetivo avaliar a informação e o seu comportamento, gestão e uso dentro de uma organização. Ao longo do processo, poderá ser necessário recorrer a ferramentas e abordagens auxiliares, entre as quais: a modelação de processos, o estudo orgânico-funcional e a gestão orientada a processos.

Em relação à modelação de processos, esta consiste num conjunto de atividades relacionadas com a criação e representação de processos de negócio. Desta forma, é feita uma representação fiel, completa e precisa do processo e do seu funcionamento (Association of Business Process Management Professionals, 2013).

Os processos de negócio podem ser entendidos como

(...) o conjunto de atividades previamente estabelecidas que têm como objetivo determinar a forma como o trabalho é realizado numa organização. Constituem um conjunto de ações, relacionadas entre si de forma lógica e coerente a fim de promover um resultado favorável à organização, tanto a nível interno como externo.

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, [s.d.] apud Brandão e Costa, 2014, p. 2

Neste sentido, a modelação permite fazer um controlo dos processos existentes numa organização, com vista à sua melhoria contínua. Silva e Videira (2005 apud Brandão e Costa, 2014) referem também que esta ferramenta permite a partilha de conhecimento entre equipas e intervenientes, facilita e promove a comunicação organizacional, e facilita a gestão das equipas de projeto. Através da representação das tarefas inerentes a um processo, torna-se possível desenvolver soluções focadas no objetivo de apoiar as tarefas administrativas e financeiras da organização (Brandão e Costa, 2014).

Segundo o BPM CBOK 3.0 (Association of Business Process Management Professionals, 2013), a modelação de processos pode ser realizada com recurso a notações, que permitem padronizar os símbolos e regras a utilizar na representação de um processo. As notações comumente existentes neste âmbito são: Business Process Model and Notation (BPMN), Fluxograma, Event-driven Process Chain (EPC), Unified Modeling Language (UML), Integrated Definition Language (IDEF) e Value Stream Mapping.

Passando para outra ferramenta auxiliar de uma auditoria da informação, o estudo orgânico-funcional permite identificar e conhecer a estrutura orgânica e funcional de uma organização. Esta é uma atividade essencial para se perceber o contexto de produção e uso da informação (Ribeiro, 2013). Assim, o profissional da informação poderá «avaliar problemas, reconhecer necessidades, conceber e implementar soluções» (Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 1998, pp. 1–3).

Para a realização desta tarefa, o profissional deve, primeiramente, fazer um levantamento e análise dos diplomas legais e normas que ilustrem e representem a estrutura dos serviços existentes na organização, assim como as respetivas funções, atribuições, atividades, ações, procedimentos e competências. Seguidamente, a análise deverá ser complementada com a consulta e leitura de documentos produzidos na organização, como planos e relatórios de atividades, quadros de pessoal e regulamentos.

Por fim, para esclarecer, corrigir e aprofundar determinadas informações recolhidas, poderão ser realizadas entrevistas a diversos funcionários, dos diferentes serviços, e respetivas chefias (Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 1998).

Por fim, a gestão orientada a processos estabelece o funcionamento de uma organização em torno dos seus processos, de forma a que estes permitam a criação de valor. Deste modo, a gestão de uma organização passa a centrar-se nos seus processos (Kipper et al., 2011). Segundo Candido, Ferreira e Zuhlke (2008 apud Kipper et al., 2011), a gestão orientada a processos é algo recente na área da gestão, que se baseia na melhoria contínua dos processos e se concentra nas necessidades do cliente.

Os mesmos autores acrescentam que esta ferramenta auxilia nas tomadas de decisão da organização, a nível estratégico e operacional.

Neste sentido, uma gestão adequada dos processos da organização deve envolver todos os intervenientes nos processos, garantindo igualmente a sua transparência e uma compreensão simples da sua interação. Adicionalmente, os participantes do processo devem conhecer muito bem o mesmo e compreender as atividades executadas e o objetivo final (Kipper et al., 2011).

A modelação de processos, previamente referida, pode e deve fazer parte da gestão orientada a processos, por permitir o desenvolvimento e melhoria contínua dos mesmos.

Tendo em conta que a Sensormatic Solutions (2007) é uma empresa multinacional, com uma hierarquia extensa e complexa e considerando, também, que a gestão da empresa é voltada para os processos/projetos da empresa, o estudo orgânico-funcional não seria o método mais adequado. Por estas razões, a gestão orientada a processos esteve presente, de certa forma, ao longo do projeto. Em relação à modelação de processos, foi necessário criar um fluxograma com o fluxo de criação documental nos projetos, sendo que foi utilizada a notação relativa a Fluxogramas.

3. MÉTODO

O trabalho que se apresenta surge da necessidade de implementar melhorias nos processos de criação e organização documental e partilha informacional dentro da empresa. Como anteriormente referido, o projeto contempla duas componentes. A primeira consiste no mapeamento da documentação produzida ao longo dos projetos, desenvolvendo-se uma análise dos repositórios documentais dos projetos e da documentação armazenada nos mesmos, com vista a se proceder ao seu mapeamento, fazendo um levantamento e validação das tipologias documentais existentes e daquelas que estão em falta. A segunda componente relaciona-se com a criação de um portfólio de projetos da equipa de Integration Services da Sensormatic Solutions, onde constam todas as soluções, documentos e capacidades existentes nas várias equipas e pertinentes para o propósito, sendo que este portfólio será para divulgação pela equipa, numa fase inicial.

Todo o trabalho teve como base a revisão da literatura narrativa em temas como gestão de projetos, gestão da informação e auditoria da informação. As ferramentas usadas estão disponíveis no pacote Office 365 e são o Excel, Microsoft PowerPoint e o SharePoint.

O mapeamento da documentação produzida ao longo dos projetos, é um elemento fulcral para o diagnóstico e é essencial na empresa, pois a mesma carece de organização na sua informação. Esta falta de gestão deve-se essencialmente à escassez de tempo por parte dos profissionais, uma vez que os curtos prazos nos projetos e a pressão exercida pelos clientes não permitem que a empresa tenha o tempo de que necessita para proceder à criação e organização da documentação. Adicionalmente, pelas mesmas razões, algumas tipologias documentais necessárias não são produzidas, o que compromete as necessidades informacionais dos clientes e da empresa. Como consequência, a empresa depara-se com dificuldades na recuperação da informação, o que leva à necessidade de voltar a produzir essa mesma informação, criando assim uma situação de informação redundante, com desperdício de recursos e tempo. No entanto, estes problemas seriam resolvidos com a criação de uma matriz com a identificação de todas as tipologias documentais necessárias em cada projeto e a respetiva informação acerca de diversos aspetos descritivos, sendo que iria existir uma para cada um dos projetos (a decorrer ou futuros). Deste modo, as equipas poderão organizar a documentação produzida neste âmbito e assim conseguirão perceber se esta está a ser organizada da forma correta. Foi ainda criado um portfólio de projetos da equipa de Integration Services da Sensormatic Solutions.

Este é um instrumento requerido com alguma urgência na empresa, pelas razões já enumeradas no que toca à componente de mapeamento da documentação. Como o Microsoft SharePoint permite a criação de portais e intranets empresariais, estimulando o acesso e partilha infodocumental dentro de uma empresa, um portfólio criado a partir desta ferramenta será bastante útil para a Sensormatic Solutions, no sentido de funcionar como um repositório e, dessa forma, ajudar as equipas a saberem e perceberem aquilo que se faz na empresa, eliminando a necessidade de voltar a fazer a mesma coisa ou produzir a mesma informação. Para além disso, estas mesmas equipas poderão utilizar e consultar o portfólio para dar uma resposta mais rápida e eficiente aos clientes, poupando tempo e recursos.

4. RESULTADOS

O desenvolvimento do projeto não seguiu a calendarização prevista, por incompatibilidade entre a realização de certas atividades devido à pandemia COVID-19. As alterações abarcaram essencialmente questões de calendarização e tempo dedicado a cada uma das componentes, no entanto, por questões de gestão das atividades na entidade de acolhimento, não foi possível prosseguir com o contributo na criação do portfólio.

O desenvolvimento deste projeto foi organizado em duas fases: mapeamento da documentação produzida ao longo dos projetos e criação de um portfólio de projetos da equipa de Integration Services da Sensormatic Solutions.

Na componente de mapeamento da documentação produzida ao longo dos projetos, o principal objetivo relacionava-se com a necessidade de propor melhorias no processo de criação e organização documental, nos repositórios dos projetos da Sensormatic Solutions.

Inicialmente, foi criada uma pasta, com os templates das tipologias documentais utilizadas pela empresa na criação de documentação associada aos projetos. Neste sentido, procedeu-se à análise dos templates, com vista a perceber o contexto de produção, o propósito e a informação produzida em cada uma das tipologias em questão.

Para facilitar esta tarefa, do ponto de vista do executor do projeto, foi redigido um documento, em Microsoft Word, para uso pessoal, com a informação retida desta análise.

Após esta tarefa, foi criado um fluxograma ilustrador da ordem de produção das tipologias documentais, identificadas na tarefa anterior, ao longo de um projeto. Esta representação serviu para compreender esta mesma ordem, assim como esclarecer dúvidas surgidas durante a análise aos templates, no que toca ao contexto de produção.

Finda a atividade de análise e descrição das tipologias documentais existentes, deu-se início às atividades de análise dos repositórios documentais dos projetos e de mapeamento da sua documentação, através da criação e elaboração de uma matriz para cada um dos projetos. Ao todo, foram analisados oito repositórios, sendo que, devido a questões de confidencialidade do projeto, serão referenciados como repositórios dos projetos A, B, C, D, E, F, G e H.

No que concerne à matriz esta foi elaborada em Microsoft Excel e consiste numa grelha com as várias tipologias documentais identificadas na tarefa anterior e outras encontradas nos repositórios (43 no total), e também a respetiva informação encontrada acerca de diversos aspetos descritivos. A matriz desenvolvida teve como base uma outra matriz, desatualizada e descontinuada, que tinha sido elaborada anteriormente pela empresa. Foi criada uma matriz para cada um dos oito repositórios e para cada tipologia documental encontrada dentro de um repositório, foi registada informação acerca dos seguintes aspetos descritivos:

- Project – Nome do projeto;
- Project phase – Fase do projeto correspondente à tipologia documental;
- Document – Nome da tipologia documental;
- Responsible/Owner – Equipa ou pessoa responsável pela produção da tipologia documental;
- Mandatory? – Obrigatoriedade de produção da tipologia documental (Sim ou Não);
- Send to customer? – Obrigatoriedade de envio da tipologia documental para o cliente (Sim ou Não);
- Requires approval from customer? – Obrigatoriedade de aprovação da tipologia documental por parte do cliente (Sim ou Não);
- Scope – Âmbito/contexto do documento;
- Document Name – Nome do documento;
- Quantity – Quantidade de documentos presentes no repositório, da mesma tipologia;
- Present? – Presença da tipologia no repositório (Sim ou Não);
- Folder – Localização do documento;
- Codificatied? – Codificação presente no nome do documento (Sim ou Não);
- Functional Description? – Descrição funcional presente no documento (Sim ou Não). Esta entende-se como informação relacionada com as funções, requisitos funcionais e/ou design da solução;
- Architecture? – Descrição de arquitetura presente no documento (Sim ou Não). Esta entende-se como informação relacionada com a arquitetura da solução a desenvolver;
- Technical Description? – Descrição técnica presente no documento (Sim ou Não). Esta entende-se como informação relacionada com formas de integração e funcionamento de determinadas funcionalidades/requisitos da solução;
- Utilization’s instruction? – Informação relacionada com a utilização e manuseamento da solução, ou de determinadas funcionalidades, presente no documento (Sim ou Não);
- Setup’s instruction? – Informação relacionada com a instalação e configuração da solução, ou de determinadas funcionalidades, presente no documento (Sim ou Não);
- Last Update – Data da última atualização do documento;
- Codification – Codificação atribuída à tipologia documental em questão e que deve ser utilizada na atribuição do nome a um documento dessa mesma tipologia.

Os aspetos descritivos considerados tiveram como base a matriz antiga e também outros que, por percepção pessoal, foram considerados importantes para uma recuperação da documentação mais eficaz e uma melhor percepção do seu contexto de produção e da informação existente, aspeto essencial no que concerne à descrição arquivística.

Quando uma tipologia documental se encontrava presente, mais do que uma vez, num repositório, era criado um separador, destinado apenas para essa tipologia, com os campos “Document”, “Scope”, “Document Name”, “Folder”, “Codificatied?”, “Functional Description?”, “Architecture?”, “Technical Description?”, “Utilization’s instruction?”, “Setup’s instruction?” e “Last Update”. Desta forma, os campos eram preenchidos para cada documento pertencente a esta tipologia. Na página principal, ficava a referência ao separador, nos campos em questão. Ainda no que toca a outras particularidades, a existência de documentação cuja identificação, conteúdo e/ou localização não permitiam perceber com facilidade o seu contexto de produção e/ou tipologia documental levou à criação de uma linha, na matriz, designada Other Documents. A lógica utilizada seguia a mesma utilizada para a situação anterior descrita, com exceção do campo “Document”, que, neste caso, não era utilizado, visto não se saber a que tipologia pertence.

Preenchida a matriz para cada um dos oito repositórios, a atividade final da componente de mapeamento consistiu na análise crítica aos repositórios, tendo como base estas mesmas matrizes, e na elaboração de propostas de melhoria na criação e organização documental. Para a realização desta tarefa, foi criado um ficheiro, no Microsoft PowerPoint, que serviria posteriormente como suporte de apresentação da análise crítica ao tutor e a outro colaborador da equipa de Business Druids da Sensormatic Solutions. A análise crítica seguiu uma abordagem top-down, sugerida pelo tutor, onde primeiro foi feita uma análise mais global e geral dos repositórios, partindo depois para a análise específica a cada um. Neste sentido, com base nos problemas identificados como globais, identificaram-se critérios que serviriam para a elaboração de uma matriz de análise, tendo em conta o nível de presença dos mesmos em cada um dos repositórios. A matriz em questão pode ser vista na Figura 3.

Critérios	A	B	C	D	E	F	G	H
Tipologias de carácter obrigatório	4	1	2	1	2	2	2	2
Codificação	3	1	1	2	3	3	3	2
Documentação sem contexto ou tipologia facilmente perceptíveis	3	3	4	2	3	3	4	4
Armazenamento de diferentes versões dos documentos	2	1	2	3	3	4	3	2
Documentação em diferentes formatos	3	3	3	3	2	4	2	3
Pastas vazias (sem tipologias documentadas)	2	2	2	2	4	3	2	2
Inadequação do sistema de organização	4	4	4	4	4	4	4	4
Inadequação do local de armazenamento de determinados documentos	2	2	3	2	2	2	2	4
Armazenamento de cópias de documentos	2	1	1	2	2	3	1	1
Representação das fases do projeto através da documentação presente	4	2	2	2	2	2	2	2

Legenda:
 1 - Ausente
 2 - Pouco presente
 3 - Relativamente presente
 4 - Muito presente
 5 - Sempre presente

Fig. 3: Matriz de análise dos repositórios

Partindo desta matriz, ao efetuar uma análise geral dos repositórios, foi possível diagnosticar os seguintes problemas:

- Maioria das tipologias inexistentes nos repositórios, principalmente de carácter obrigatório;
- Tipologias sem codificação ou com codificação incorreta;
- Documentos com contexto de produção e/ou tipologia documental incertos;
- Fases do projeto sem documentação representativa nos repositórios;
- Documentos com versões diferentes armazenadas na mesma pasta e/ou em pastas diferentes;
- Documentos armazenados em diferentes formatos (Portable Document Format, Microsoft PowerPoint, etc.);
- Documentação sem identificação do autor;
- Pastas vazias, sem tipologias documentais;
- Documentos da mesma tipologia em pastas diferentes;
- Documentos com cópias guardadas numa pasta diferente daquela onde está o original;
- Documentos irrelevantes para o projeto em si;
- Documentos produzidos num formato inadequado;
- Documentos armazenados em pastas inadequadas aos seus contextos;
- Inadequação do sistema de organização dos repositórios.

Apesar destes aspetos negativos, um dos repositórios, o do projeto A, destacou-se de forma positiva, por ser aquele que tinha uma melhor organização, tendo presente um maior número de: tipologias documentais; pastas que refletem as diferentes fases do projeto; e registo de informação e conhecimento acerca do projeto em questão.

Em relação aos aspetos específicos a determinados repositórios, foi possível perceber que, em determinados repositórios, a sua organização apresentava-se em função de determinadas funcionalidades, módulos, entre outras formas, não abrangendo o projeto na sua totalidade. O repositório do projeto D encontrava-se organizado em função de uma determinada funcionalidade, enquanto que o repositório do projeto E deparava-se com uma organização por Change Requests (pedidos de mudança de requisitos de um projeto, por parte do cliente), Project Management (gestão do projeto) e um teste realizado a um patch. Já o repositório do projeto F encontrava-se organizado por módulos da solução.

Ainda relativamente à análise específica dos repositórios, no do projeto G foram encontrados documentos que eram templates e/ou exemplos de tipologias documentais, sendo que eram documentos sem qualquer utilidade para o repositório. E, por fim, no repositório do projeto H, sobressaía-se a sua desorganização numa determinada pasta, que continha documentação relacionada com outro projeto.

Tendo em conta todos estes aspetos e problemas acima mencionados, foram então propostas algumas melhorias a nível de criação e organização documental, entre as quais:

- Um sistema de organização principal e representativo de todas as fases do projeto identificadas na matriz de mapeamento;
- Um sistema de organização secundário, com determinadas subpastas dentro das pastas previamente criadas no sistema principal;
- Uma nova codificação das tipologias documentais;
- Existência de uma pasta old, desta forma para cada subpasta destinada a cada tipologia. A mesma iria conter versões antigas de documentos, cujo armazenamento fosse estritamente necessário;
- Em caso de surgimento de uma nova tipologia documental, a mesma deveria ser adicionada à matriz, na fase de projeto adequada, e com o preenchimento dos campos da matriz;
- Após a inclusão da nova tipologia na matriz, deveria ser criada uma subpasta dentro da pasta da fase do projeto onde a tipologia teria sido identificada na matriz como pertencente a essa fase.
- Armazenamento de cópias de um documento, em formatos diferentes, apenas em caso de necessidade para diferentes âmbitos de utilização e/ou consulta;
- Obrigatoriedade de produção de todas as tipologias documentais de carácter obrigatório;
- Documentos específicos de um projeto, ou de âmbito diferente, deveriam ser armazenados numa pasta designada Other documents. A mesma deveria existir em cada uma das pastas do sistema de organização principal.

De uma forma geral, é importante referir que os aspetos negativos previamente mencionados, tanto a nível geral, como específico a cada um dos repositórios, deveriam ser corrigidos pela empresa no futuro. As propostas de melhoria pensadas tiveram como objetivo melhorar a criação e organização documental dos repositórios. Deste modo, seriam assegurados o contexto de produção e o âmbito da documentação, com vista também à sua recuperação eficaz.

A componente de mapeamento da documentação foi a mais importante e árdua, pois abarcou o maior número de horas do projeto. A sua importância deveu-se essencialmente aos benefícios que poderá trazer para a organização, a nível da criação e organização da documentação dos repositórios dos seus projetos, exigindo a aplicação de competências na área da Ciência da Informação.

Como última componente do projeto, seguiu-se a criação do portfólio de projetos, que se revelou como um instrumento igualmente importante no âmbito da GI.

A criação de um portfólio de projetos da equipa de Integration Services foi a base da última componente do projeto, tendo como principal objetivo promover a partilha informacional entre a equipa. A plataforma escolhida foi a Microsoft SharePoint, sendo que esta foi uma escolha da empresa, por ser uma plataforma já utilizada pela mesma para outros propósitos. Para este efeito, foram visualizados vídeos-tutoriais que explicavam as várias funcionalidades e recursos da plataforma, procedendo-se, posteriormente, à exploração da mesma, de forma a ter um primeiro contacto com estas mesmas funcionalidades e recursos.

Após esta aquisição de conhecimentos e exploração da ferramenta, foi dado início à tarefa de criação do portfólio. De acordo com as indicações do tutor, o portfólio seria organizado em cinco grandes áreas:

- Manufacturing & Logistics Solutions;
- Retail Solutions;
- Mobile Solutions;
- Quality Assurance;
- Deployment.

A área de Mobile Solutions já estava definida em termos de conteúdo que iria abarcar, e, por isso, foi aquela por onde se iniciou a criação do portfólio. Assim, foi criada uma página principal desta área, com informação sucinta sobre as mobile solutions (nomeadamente em que sistemas operativos e dispositivos eram suportadas) e uma imagem ilustrativa. Ao clicar na imagem, iria abrir uma página com informação mais detalhada sobre a mobile solution, em termos de descrição geral, funcionalidades, clientes associados, imagens ilustrativas da user interface, entre outra informação importante e pedida pelo tutor para ser disponibilizada na página. Ao todo, foram consideradas dez soluções para esta área. Por questões de confidencialidade, não poderão ser mostradas imagens ilustrativas destas páginas.

Posteriormente, para as restantes áreas, foi necessário fazer um levantamento de informação importante acerca das mesmas, junto das subequipas da Integration Services. Desta forma, em conjunto com o tutor, foram realizadas reuniões com os vários líderes destas subequipas, com vista à recolha de informações importantes sobre documentos e capacidades das mesmas, que seriam depois necessárias para a criação de conteúdos acerca das quatro restantes áreas do portfólio.

Feita a recolha da informação, procedeu-se à criação das páginas referentes à área de Manufacturing & Logistics Solutions, seguindo a mesma estrutura utilizada para a área de Mobile Solutions. Nesta área, seriam apresentadas as várias soluções nas áreas da logística e da produção.

O trabalho desenvolvido no portfólio centrou-se no conteúdo e não na forma.

5. CONCLUSÕES

O principal objetivo deste projeto foi a colmatação da necessidade de melhorias nos processos de criação e organização documental e partilha informacional dentro da empresa, essenciais para uma gestão da informação adequada.

O seu enquadramento teórico assentou na Gestão da Informação, enquanto ferramenta indispensável para as organizações, no sentido de permitir uma organização adequada da informação e, conseqüentemente, uma rápida e eficaz recuperação da mesma. Complementarmente, a Auditoria da Informação surge no projeto pela necessidade de avaliar a informação nos diversos repositórios da empresa, a nível da sua produção, organização e uso.

O trabalho realizado aglomerou um conjunto de atividades relacionadas com a documentação e informação produzida no âmbito dos projetos tecnológicos da empresa. Inicialmente, foi necessário gerir e planear a execução das atividades do projeto, não só como forma de conhecer as técnicas e métodos utilizados pela empresa na gestão dos seus projetos, mas também para garantir um correto decurso do presente projeto. De seguida, foi realizado um mapeamento da documentação contida nos repositórios dos projetos, com o propósito de analisar a sua informação e respetiva organização e, por conseguinte, encontrar formas de melhorar o processo de criação e organização documental. Por fim, foi criado um portfólio de projetos da equipa de Integration Services da empresa, enquanto instrumento importante para a partilha informacional dentro da equipa. Apesar de esta última componente não ter sido totalmente desenvolvida devido a constrangimentos consequentes da pandemia COVID-19, o trabalho central prendeu-se com a criação de conteúdos, pois o portfólio será um material importante para a empresa, que irá permitir a partilha de informação entre a equipa.

A atuação do profissional da informação, assumiu um papel importante para a empresa, pois teve de intervir em questões relacionadas com a gestão da informação e a auditoria da informação, nomeadamente a nível de produção, organização e partilha da mesma, de forma a facilitar estes processos, recorrendo a produtos e serviços de informação necessários para a atividade diária da empresa e para a agilização do processo de recuperação da informação.

Assim, os materiais criados no âmbito do desenvolvimento deste projeto, nomeadamente a matriz de mapeamento, a análise crítica do repositório e propostas de melhoria, e portfólio de projetos, centraram-se na oportunidade que a empresa tem de ver melhorados os processos relacionados com a gestão da informação, pois desta forma poderá produzir a informação correta e necessária, assim como organizá-la de uma forma que permita a sua recuperação fácil e eficaz, evitando assim produzir informação redundante e desorganizada.

Em função do trabalho realizado, a sua continuidade no futuro poderia passar pela análise e mapeamento dos repositórios em falta, assim como pela aplicação prática das propostas de melhoria na criação e organização documental. Adicionalmente, os repositórios, com o apoio e aprovação da empresa, poderiam sofrer uma mudança na sua organização, de forma a eliminar todos os aspetos negativos apontados e, assim, atender às melhorias propostas.

6. REFERÊNCIAS

- [1] Association of Business Process Management Professionals - BPM CBOK 3.0. (2013) Association of Business Process Management Professionals. https://cdn.ymaws.com/www.abpmp.org/resource/resmgr/Docs/ABPMP_CBOK_Guide_Portuguese.pdf>.
- [2] Barboza, E. (2018). Gestão da Informação nas organizações e a atuação do Profissional da Informação. In II Colóquio em Organização, Acesso e Apropriação da Informação e do Conhecimento (pp. 86-102). <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/coaic2017/coaic2017/paper/viewFile/496/339>
- [3] Brandão, M., & Costa, M. (2014). A modelação de processos como ferramenta de apoio à gestão de informação. In Atas do 11º Encontro Nacional de Arquivos (15 p.). <https://publicacoes.bad.pt/revistas/index.php/CIGIA/article/view/1640/2416>
- [4] Bueno, D., Rodrigues, A., & Célia, A. (2016). Mapeamento de fluxos documentais como elemento de identificação arquivística em ambientes empresariais. *Prisma.com*, 32, 16-45. <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/2212/2053>
- [5] Cavalcanti, E. P. (1996). A Informação na Administração Estratégica. *Estudos Avançados em Administração*, 4(2), 539–545. <https://www.researchgate.net/publication/266245033>
- [6] Choo, W. C. (2003). *A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Editora Senac.
- [7] Ponjuán Dante, G. (2009). Auditoria da informação e do conhecimento organizacional: gênese de uma integração. *Brazilian Journal of Information Science*. 2(2), 3–16. <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2008.v2n2.02.p3>
- [8] Instituto dos Arquivos Nacionais Torre do Tombo. (1998). *Manual para a Gestão de Documentos*. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo.
- [9] Kipper, L. M., Ellwanger, M. C., Jacobs, G., Nara, E. O. B., & Frozza, R. (2011). Gestão por processos: comparação e análise entre metodologias para implantação da gestão orientada a processos e seus principais conceitos. *Tecno-Lógica*, 15(2), 89-99. <https://doi.org/10.17058/tecnologv15i2.2425>
- [10] Montanheiro, P. C. (2006). *O papel da auditoria da informação na gestão organizacional*. Campinas: Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- [11] Paiva, S. B., Silva, S. A. D., & Santos, L. R. S. D. (2015). Auditoria da Informação e Auditoria do Conhecimento: um olhar sobre a produção científica no Brasil. In XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB) (18 p.). <http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/2776/1086>
- [12] Ribeiro, C. S. S. (2013). *O Arquivo/Sistema de Informação da Faculdade de Economia da Universidade do Porto: Estudo orgânico-funcional e tratamento documental*. [Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto]. Repositório Aberto UP. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/68626/2/25838.pdf>>.
- [13] Sensormatic Solutions (2007). Who We Are. <https://www.sensormatic.com/who-we-are>>.
- [14] Silva, T. E. D., & Tomaél, M. I. (2007). A gestão da informação nas organizações. *Informação & Informação*. 12(2), 148–149. <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1806/1540>