

ESTUDOS DA DOCUMENTAÇÃO NA GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO: EXPLORAÇÃO INICIAL DA LITERATURA

DOCUMENTATION STUDIES IN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT: AN INITIAL EXPLORATION OF THE LITERATURE

ESTUDIOS DE DOCUMENTACIÓN EN LA GESTIÓN DE PROCESOS EMPRESARIALES: UNA EXPLORACIÓN INICIAL DE LA LITERATURA

Francisco Saldanha Bannitz – Universidade Federal de São Carlos

Zaira Regina Zafalon – Universidade Federal de São Carlos

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: A pesquisa aborda a interdisciplinaridade presente em quatro principais pilares: Documentação, Ciência da Informação, Fluxo informacional e Gestão de Processos de Negócio, campo específico da administração voltado para os negócios corporativos. Nesta investigação, inicialmente aplica-se o mapeamento sistemático de literatura como método científico inicial para diagnosticar e demonstrar o quadro científico em três bases de dados, escolhidas estrategicamente de acordo com suas abordagens com a finalidade de demonstrar a abrangência dos estudos do fluxo informacional perante a gestão de processos de negócio.

Palavras-Chave: Documentação. Ciência da Informação. Fluxo Informacional. Gestão de processos de negócio.

Abstract: The research addresses the interdisciplinarity present in four main pillars: Documentation, Information Science, Information Flow and Business Process Management, a specific field of administration focused on corporate business. In this research, systematic literature mapping is initially applied as an initial scientific method to diagnose and demonstrate the scientific framework in three databases, strategically chosen according to their approaches with the purpose of demonstrating the comprehensiveness of information flow studies in the face of business process management.

Keywords: Documentation. Information Science. Information Flow. Business Process Management.

Resumen: La investigación aborda la interdisciplinariedad presente en cuatro pilares principales: la documentación, la ciencia de la información, el flujo de información y la gestión de procesos empresariales, campo específico de la administración centrado en los negocios corporativos. Esta investigación aplica inicialmente el mapeo sistemático de la literatura como método científico inicial para diagnosticar y demostrar el marco científico en tres bases de datos, elegidas estratégicamente según sus enfoques para demostrar el alcance de los estudios del flujo de información frente a la gestión de procesos empresariales.

Palabras clave: Documentación. Ciencia de la información. Flujo de información. Gestión de procesos empresariales.

1 INTRODUÇÃO

A informação, presente nas relações pessoais e profissionais, é disparada em grandes quantidades e sua qualidade pode ficar comprometida em não atender à objetivos específicos, tanto em relação à absorção quanto à aplicação de filtros. Devido a diversas plataformas de operações interativas existentes, a sua administração e o ideal tratamento desafia a atenção do usuário que seu respectivo fim necessita.

Os estudos da Ciência da Informação, esta como área, adentram nas minúcias das propriedades e nos comportamentos informacionais, nos entes que administram os fluxos de informação e o processamento técnico ideal das informações, manual ou mecânico, visando ampliar o conhecimento, armazenagem, recuperação, disseminação e facilitação quanto à acessibilidade (BORKO, 1968).

Amaral (2008, p. 32) afirma que: “[...] a Ciência da Informação é uma ciência interdisciplinar relacionada, entre outros campos, com o da gestão.” Neste elo com a gestão, a instituição pode direcionar esforços em dispor do melhor entendimento sobre seus produtos e serviços, não focar somente na produção demasiada, estratégias de marketing e lucro para acionistas. Uma recomendação seria concentrar competências em clarificar as informações do negócio, aprimorar procedimentos internos, gerar confiança e fortalecer o laço entre o cliente e a entidade.

Neste contexto institucional de organização da informação e seu fluxo informacional do negócio para direcionamento eficiente e eficaz de tarefas e resultados, Araújo (2014, p. 63) redimensiona a importância de uma dosagem informacional disposta de maneira apropriada: “As primeiras reflexões sobre a gestão da informação incidiram, pois, sobre sua natureza física: reduzir o excesso, otimizar a circulação, identificar com precisão as necessárias e descartar as inúteis ou redundantes.”

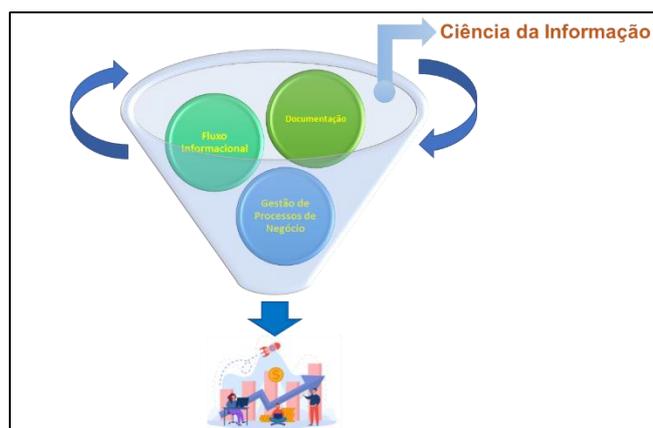
Esta disposição da informação dentro da instituição, para atuação em seus processos internos, atrai uma metodologia na qual os fluxos informacionais e a Documentação são estudados, planejados e disponibilizados apropriadamente aos agentes transformadores e tomadores de decisões. Plataformas de gestão de processos e informações, bem como modelagens gráficas codificadas e traduzidas, são desenvolvidas para que todos possam participar, entender e aprimorar os processos de diversos negócios na corporação.

Diante deste cenário de se perceber a influência do fluxo informacional e a importância

da adequada seleção e direcionamento para atuação nos processos de negócios institucionais, nasce a principal indagação que norteia esta pesquisa e na qual se associam estes elementos: Como a Documentação contribui para as práticas de gestão de processos de negócio? A partir desta questão, outras surgem como secundárias: Quais são os pontos congruentes da Documentação com o fluxo informacional? Quais pesquisas relacionam estudos do fluxo informacional com a gestão corporativa? Como as teorias aplicadas pela gestão de processos de negócio relacionam-se com o fluxo informacional em atividades organizacionais? Como as abordagens da gestão de processos de negócio podem ser aprimoradas, levando em consideração os princípios da Documentação? Como os estudos da Documentação contribuem para a gestão de processos de negócio?

Como objetivo geral define-se delinear as práticas de Gestão de Processos de Negócio pela perspectiva da Documentação. Para o alcance de tal objetivo, definem-se os seguintes objetivos específicos: explorar a contribuição da Documentação em fluxos informacionais; mapear os estudos que relacionam o fluxo informacional com a gestão de processos de negócio; relacionar as teorias aplicadas pela gestão de processos de negócio ao fluxo informacional; discutir as contribuições da Documentação para a gestão de processos de negócio. Portanto, para simplificar a visão geral, podemos visualizar abaixo, Figura 1, a inter-relação entre as categorias e teorias estudadas que sustentam esta pesquisa, as quais visam contribuir com a dinâmica da informação nos ambientes acadêmicos e profissionais para o sucesso social.

Figura 1 – Os 4 eixos que sustentam a pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor.

A presente pesquisa se consagra como qualitativa, de natureza aplicada e com objetivos exploratórios. Será adotada a revisão bibliográfica, com o método do mapeamento sistemático de literatura, cujo foco está na visão geral de escopo com apresentação visual específica de

evidências em um campo amplo de conhecimentos (MOHER; STEWART; SHEKELLE, 2015). O mapeamento de literatura será desenvolvido com vistas à definição de subsídios para a identificação de estudos que associem o fluxo informacional aos negócios institucionais, de modo que seja possível conhecer os principais estudos e seus autores, bem como características adicionais sobre eles. Os resultados serão analisados com o aporte da análise de conteúdo, proposta por Bardin (1977).

2 ESTUDOS TEÓRICOS INICIAIS

Gerenciar os processos internos organizacionais de maneira a desconsiderar a influência do fluxo informacional externo e interno sobre planejamentos, atividades, recursos e pessoas, possibilitará prejuízos para o efetivo atendimento com qualidade ideal ao cliente final. É fundamental saber trabalhar com dosagens interdisciplinares, atualizar os estudos sobre novas abordagens científicas e refletir sobre a melhor forma de recuperar, processar e integrar informações aos processos de negócio. Sobre esta interdisciplinaridade nas abordagens de negócio, a qual retrata a sintonia entre duas ou mais disciplinas, a literatura fortalece o importante vínculo e a incessante busca por soluções a problemas que convergem na conjugação entre disciplinas que envolvem a Ciência da Informação (ASSUNÇÃO; MENDES, 2000, p. 2-3).

Cabe destacar uma efetiva atuação nesta integração disciplinar, a Gestão de Processos de Negócio (BPM), plataforma pela qual se possibilita aos usuários uma detalhada conexão com a representação do fluxo informacional e as etapas dos processos internos de um negócio organizacional. Focada em criar um ambiente tecnológico e estratégico de visualização e definição de percursos processuais e informacionais, possibilita uma interação sistêmica equilibrada com os interesses setoriais de uma instituição, conforme reforça *Association of Business Process Management Professionals* (2013, p. 12): “BPM é uma disciplina gerencial e um conjunto de tecnologias que provê suporte ao gerenciamento por processos. Uma organização é um sistema de processos interativos cujo desempenho deve ser equilibrado”.

Portanto, é fato destacar que o agente empenhado em estudar e estimular o uso da integração entre o fluxo informacional, Documentação e gestão de processos de negócio deve estar atento a metodologias e conceitos apropriados da Ciência da Informação com o intuito de evidenciar o objetivo proposto e dirimir ruídos que possam comprometer a obtenção do adequado conhecimento e a satisfação nas atividades (MAIMONE, 2019, p. 4).

3 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O emprego do mapeamento sistemático de literatura, de acordo com o protocolo de inclusão e exclusão, apresentado na Tabela 1, demonstra que os estudos que envolvem o fluxo informacional, de acordo com as abordagens definidas nos critérios de inclusão, no período de 2019 a 2021, acontecem em três instâncias: a) fluxo informacional como componente complementar; b) fluxo informacional como um objeto de gestão; e c) fluxo informacional associado à gestão de processos de negócio.

Tabela 1 - Critérios de Seleção de Documentos

Critério de Inclusão:	1 Pesquisa que cita o fluxo informacional como componente complementar para se atingir um objetivo com qualidade; 2 Pesquisa que aborda o fluxo informacional como objeto de gestão; 3 Pesquisa que associa o fluxo informacional à gestão de processos de negócio;
Critério de Exclusão:	1 Pesquisa científica que não atende a pelo menos um dos critérios de inclusão; 2 Pesquisa científica que não aborda o fluxo informacional ligado aos negócios institucionais

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto ao fluxo informacional, enquanto um componente complementar, foi possível identificar pesquisas que citam o fluxo informacional como um passo que precisa de atenção para que outras ações identificadas no estudo sejam desenvolvidas. A pesquisa tem seu objeto nuclear a ser investigado, porém, não se centra no aprofundamento dos detalhes e conceitos sobre o fluxo informacional.

Em relação ao fluxo informacional como objeto de gestão, os estudos classificados nesta categoria mostram as pesquisas que envolveram o fluxo informacional como peça de gestão, isto é, para se transformar e melhorar um negócio institucional: o destaque no estudo está em um determinado objetivo e este, por sua vez, será alcançado se a gestão do fluxo informacional for trabalhada e estudada de acordo com o cenário do negócio apresentado na pesquisa.

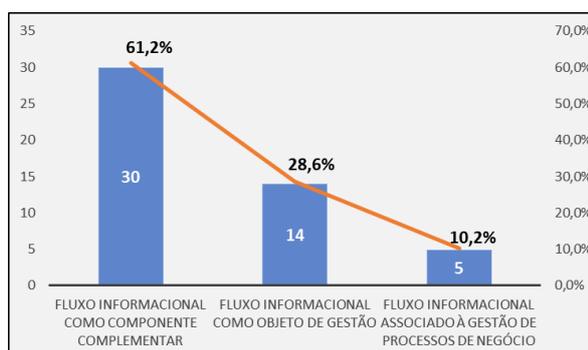
O fluxo informacional associado à gestão de processos de negócio, por sua vez, volta-se, aos estudos que abordam o fluxo das informações com o mapeamento e a gestão de processos organizacionais a uma possível aplicação da ferramenta BPM.

Tendo em vista que o mapeamento sistemático de literatura foi realizado na BDTD (Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações), com o foco em documentos da Pós-

graduação, em teses e dissertações; na WoS (Web Of Science), com uma visão mundial retratada em artigos internacionais; e na BRAPCI (Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação) que envolve documentos especificamente desenvolvidos para a área da Ciência da Informação, foi realizada uma avaliação quantitativa sobre os resultados obtidos.

Na busca realizada na BDTD foram recuperados 52 documentos, dentre os quais três duplicados e um fora do escopo de inclusão, o que perfaz um corpus de análise de 49 documentos. Identificou-se que 61,2% dos estudos abordam o fluxo informacional de forma superficial, como um ponto de apoio complementar para se atingir um determinado objetivo de pesquisa com qualidade, 28,6% associam o fluxo informacional como objeto importante de gestão, e 10,2% do montante de documentos aceitos associam o fluxo informacional à gestão de processos de negócio, o que indica tanto uma lacuna quanto uma oportunidade para desenvolvimento de futuras pesquisas sobre o tema, conforme Figura 2.

Figura 2 – Quantidade de documentos aceitos por critério de seleção na BDTD

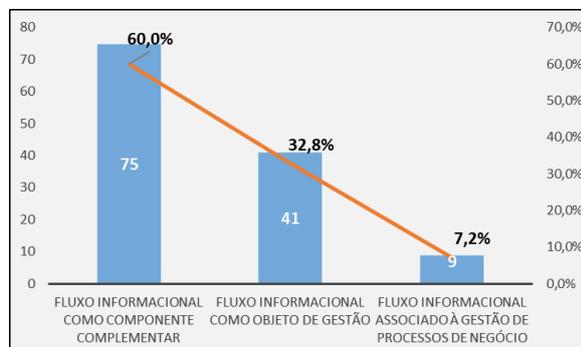


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

No levantamento realizado na WoS foram recuperados 207 documentos, dos quais 125 foram aceitos e 82 rejeitados na fase de aplicação dos critérios de inclusão e exclusão. Dentre os documentos aceitos nota-se que em 7,2% dos documentos abordam o fluxo informacional, o que denota, novamente, que o fluxo informacional com gestão de processos de negócio é uma forte oportunidade de pesquisa, conforme Figura 3. Neste corpus documental observou-se a distribuição e a progressão das três abordagens nos últimos três anos, com aumento significativo de 2020 para 2021. Percebe-se que em nível de uma base de dados mais ampla as pesquisas e suas respectivas publicações provocam o meio científico a aprofundar e esclarecer novos conhecimentos para o meio organizacional. Neste sentido, infere-se, portanto que os interesses pelo estudo e aperfeiçoamento dos fluxos informacionais com a

área de gestão demonstram uma tendência em descobrir e desenvolver novas relações e aplicações do fluxo informacional com o ambiente gerencial.

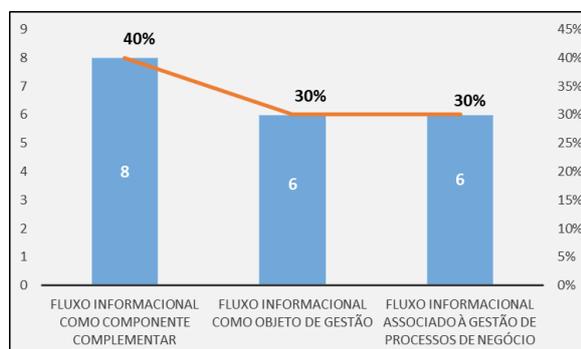
Figura 3 – Quantidade de documentos aceitos por critério de seleção na WOS



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Na BRAPCI, cuja abrangência é específica do campo da Ciência da Informação, foram recuperados 26 documentos, dentre os quais quatro apresentaram duplicidade. Na análise, percebeu-se maior manifestação dos estudos de fluxo informacional associado com a gestão de processos de negócio, posto que 40% dos documentos abordam o fluxo informacional de modo superficial e, tanto no que se refere à gestão do fluxo informacional quanto ao fluxo informacional relacionado à gestão de processos de negócio, perfizeram 30%, de acordo com a Figura 4. Infere-se, portanto que este alinhamento e desenvoltura do fluxo informacional com a gestão de processos de negócio, no campo da Ciência da Informação, retrata o interesse da comunidade acadêmica em estudar e aprofundar o conhecimento na conjugação com a gestão organizacional.

Figura 4 – Quantidade de documentos aceitos por critério de seleção na BRAPCI



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

4 RESULTADOS E PERCEPÇÕES

A pesquisa está em progresso e ainda requer a avaliação qualitativa dos dados recuperados e a análise das principais percepções quanto às categorias de análise dos dados

adotadas, o que possibilitará visualizar uma possível conjugação entre as principais ideias dos documentos recuperados com o objetivo do mapeamento sistemático de literatura.

A conjugação destas percepções nas categorias chama a necessidade de se pesquisar mais sobre o principal pilar que contribuirá para a qualidade do fluxo informacional, a Documentação, e possíveis ferramentas de apoio.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. Gestão da informação e do conhecimento nas organizações e a orientação de marketing. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 52-70, 2008.

ARAÚJO, C. A. Á. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, 2014.

ASSUNÇÃO, M. A.; MENDES, P. J. **Gestão estratégica para excelência organizacional de órgãos públicos** – mudança e gestão de processo em organização pública. V Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santo Domingo – Rep. Dominicana, 24 - 27 Oct. 2000.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições, v. 70, 1977.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, [s. l.], v. 19, n. 1, p. 3-5, Jan. 1968.

ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS. BPM CBOK: guia para o gerenciamento de processos de negócio corpo comum de conhecimento: **ABPMP BPM CBOK v3.0**. [Brasil]: ABPMP Brasil, 2013. Disponível em: https://ep.ifsp.edu.br/images/conteudo/documentos/biblioteca/ABPMP_CBOK_Guide__Portuguese.pdf. Acesso em: 31 out. 2022.

MAIMONE, G. D. **Reflexões acerca da representação de documentos e a recepção informacional**. RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 17, e019015, 2019.

MOHER, D.; STEWART, L.; SHEKELLE, P. All in the family: systematic reviews, rapid reviews, scoping reviews, realist reviews, and more. **Systematic Reviews**, [Canadá], v. 4, p. 1. 2015. Disponível em: <https://systematicreviewsjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13643-015-0163-7>. Acesso em: 17 mar. 2022.