

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA- UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

GISELLE DE MOURA ARANTES

**O PAPEL DO MAPEAMENTO E DA MODELAGEM DE PROCESSOS DE
NEGÓCIOS NA GESTÃO DOCUMENTAL: UMA REVISÃO DE ESCOPO**

João Pessoa

2022

GISELLE DE MOURA ARANTES

**O PAPEL DO MAPEAMENTO E DA MODELAGEM DE PROCESSOS DE
NEGÓCIOS NA GESTÃO DOCUMENTAL: UMA REVISÃO DE ESCOPO**

Trabalho de Conclusão de Curso no formato de artigo, apresentado à Coordenação do curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharel em Arquivologia.

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

A662p Arantes, Giselle de Moura.

O papel do mapeamento e da modelagem de processos de negócios na gestão documental: uma revisão de escopo / Giselle de Moura Arantes. - João Pessoa, 2022.
25 f.

Orientação: Julianne Teixeira e Silva Silva.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Gestão documental. 2. Mapeamento de processos. 3. Modelagem de processos. 4. Revisão de escopo. 5. Administração. I. Silva, Julianne Teixeira e Silva. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 930.25



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

FOLHA Nº 22 / 2022 - CCSA - CARQ (11.01.13.08)

Nº do Protocolo: 23074.115943/2022-84

João Pessoa-PB, 19 de Dezembro de 2022

FOLHA DE APROVAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

GISELLE DE MOURA ARANTES

O PAPEL DO MAPEAMENTO E DA MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS NA GESTÃO DOCUMENTAL: uma revisão de escopo

Artigo apresentado ao Curso de graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de bacharel em Arquivologia.

Data de aprovação: 19 de dezembro de 2022

Resultado: APROVADO

BANCA EXAMINADORA:

Assinam eletronicamente esse documento os membros da banca examinadora, a saber: Profa. Dra. Julianne Teixeira e Silva (orientadora), Profa. Dra. Claudialyne da Silva Araújo e Prof. Dr. Luiz Eduardo Ferreira da Silva (membros).

(Assinado digitalmente em 20/12/2022 10:05)
CLAUDIALYNE DA SILVA ARAUJO
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matrícula: 1726643

(Assinado digitalmente em 21/12/2022 19:17)
JULIANNE TEIXEIRA E SILVA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matrícula: 1749263

(Assinado digitalmente em 20/12/2022 16:45)
LUIZ EDUARDO FERREIRA DA SILVA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matrícula: 1031494

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **22**, ano: **2022**, documento(espécie): **FOLHA**, data de emissão: **19/12/2022** e o código de verificação: **5a29408fca**

O PAPEL DO MAPEAMENTO E DA MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS NA GESTÃO DOCUMENTAL: UMA REVISÃO DE ESCOPO

Giselle de Moura Arantes
Julianne Teixeira e Silva

RESUMO

Com o advento do aumento progressivo do fluxo documental, as organizações precisam realizar uma gestão documental eficiente, utilizando recursos diversificados, dentre eles o mapeamento e modelagem de processos de negócio, da área da administração, a fim de controlar o documento desde a fase de produção até a de destinação, através de instrumentos arquivísticos. Para tanto, o objetivo geral desse trabalho é realizar um levantamento bibliográfico, na literatura brasileira, que abordem o papel do mapeamento e da modelagem de processos no contexto da gestão documental. A metodologia adotada foi a revisão de escopo, um tipo de revisão bibliográfica que possibilita aos pesquisadores uma noção mais extensa de um contexto de investigação. Foram realizadas buscas nas bases de dados da *Web of Science*, *Scopus* e Google Acadêmico, através de análises quantitativas e qualitativas, a fim de responder a problemática levantada. Os resultados apontam uma quantidade muito restrita de trabalhos sobre assunto, indicando possibilidade de campos científicos a serem explorados na área da arquivologia.

Palavras-chave: Gestão Documental; Mapeamento de processos; Modelagem de processos; Revisão de escopo; Administração.

ABSTRACT

With the advent of the progressive increase in the document flow, organizations need to carry out an efficient document management, using diversified resources, among them the mapping and modeling of business processes, from the administration area, in order to control the document from the production phase. to destination, through archival instruments. Therefore, the general objective of this work is to carry out a bibliographical survey, in the Brazilian literature, that address the role of mapping and modeling processes in the context of document management. The methodology adopted was the scope review, a type of bibliographical review that allows researchers to have a more extensive notion of an investigation context. Searches were carried out in the Web of Science, Scopus and Google Scholar databases, through quantitative and qualitative analyses, in order to respond to the problem raised. The results point to a very restricted amount of work on the subject, indicating the possibility of scientific fields to be explored in the field of archival science.

Keywords: Document Management; Process mapping; Process modeling; Scope review; Administration.

1 INTRODUÇÃO

A informação é representada desde os primeiros registros da humanidade, e se desenvolveu através das mudanças da sociedade ao longo do tempo e pode ser descrita em várias perspectivas. Nesse contexto, o documento, que é o meio em que a informação é contida, transmitida e acessada entre as relações humanas, independentemente de seu suporte, também acompanha essas transformações.

Quanto aos documentos de arquivo, além de se caracterizarem pela formação de informação mais suporte, têm a prerrogativa obrigatória da organicidade, pois “são produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal” (BELLOTTO, 2006, p. 37). Ainda, de acordo com Bueno e Rodrigues (2016), os documentos de arquivo “manifestam-se no interior de um ciclo nas organizações e formam sistemas específicos de informação, cujos fluxos de documentos são decorrentes dos processos administrativos” (BUENO; RODRIGUES, 2016, p.3) condição que os tornam parte de processo de registro das informações no decorrer das atividades realizadas pelas organizações.

Desse modo, o tripé documento, informação e organicidade, base de estudo da Arquivologia, esse estudo se relaciona com a Ciência da Informação, ao entender a importância dos fluxos de informação na gestão documental, como também com a Administração, quando se interliga com a organicidade presente nos processos realizados durante as atividades das instituições.

Bernardes (1998, p.11) define a gestão documental como um “Conjunto de medidas e rotinas que garantem o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade desde sua produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente)”, e acrescenta que esse procedimento objetiva à administração mais racional e eficiente e, ainda, “à preservação do patrimônio documental de interesse histórico-cultural”, pois acompanha todo o ciclo de vida do documento.

Com o aumento progressivo do fluxo documental, as organizações buscam soluções mais eficientes para a gestão de documentos arquivísticos posto que, a informação é um recurso valioso quando bem aplicado. No contexto das organizações, os processos podem se referir tanto às atividades administrativas (como atividade meio),

como as atividades-fim (o negócio, a razão de ser da instituição). Para que esses processos sejam realizados com eficácia gerir os documentos e seus fluxos, como também as informações demandadas desses processos, torna-se crucial.

Desse modo, o mapeamento de processos consiste no uso de técnicas e métodos para coleta de informações das atividades e ações delimitando suas etapas (CRIVELLARO; VITORANO, 2022). Já a modelagem, é uma representação gráfica, o desenho que apresenta notações do método adotado, que corresponde a um conjunto de regras e símbolos padronizados (RIOS, 2019).

Diante do exposto, questiona-se quanto ao papel do mapeamento e modelagem de processos no contexto gestão documental. A estratégia usada para definir o problema foi determinada pelos elementos da mnemônica PCC (Problema/conceito/contexto), configurado no papel/atuação (Problema) do mapeamento e modelagem (conceito) na gestão documental (contexto).

A investigação proposta justifica-se pelo protagonismo que o mapeamento de processos tem assumido na área da Administração como recurso voltado para a otimização da execução das atividades desenvolvidas nas organizações e sua relação intrínseca com a gestão documental. Atualmente, com a massiva quantidade de documentos arquivísticos, muitos deles acumuladas sem nem mesmo ter sido avaliada ou classificada, inclusive em meios digitais, surgiu a preocupação de discutir métodos de gestão de documentos mais eficientes.

Desse modo, o objetivo geral desse trabalho é realizar um levantamento bibliográfico, na literatura brasileira, que abordam o papel do mapeamento e da modelagem de processos no contexto da gestão documental., desdobrando-se nos objetivos específicos que são : a) Identificar a quantidade de trabalhos científicos que abordam o mapeamento e modelagem de processos no contexto da gestão documental, dentro dos critérios estabelecidos no protocolo de pesquisa; b) Analisar os estudos identificados no escopo da temática levantada através dos elementos da mnemônica PCC (Problema/conceito/contexto); c) Apontar possíveis tendências e lacunas desses estudos considerando a contribuição deles para a Arquivologia.

Para este fim, a metodologia utilizada foi a revisão de literatura de estado da arte, também conhecida como revisão de escopo, método bastante utilizado na área de saúde e com alguns estudos na área da educação, por fornecer a pesquisadores, informações relevantes para o início da investigação científica.

2 A GESTÃO DOCUMENTAL PARA A EFICÊNCIA DOS NEGÓCIOS

Com o advento das tecnologias digitais, Araújo (2008) afirma que a representação da informação desenvolveu novas perspectivas em termos de descrição, classificação e o surgimento de novas concepções a partir de teorias socioculturais.

Pode-se incluir nessa conjuntura a valoração da informação como recurso estratégico, uma vez que “[...] a informação é criada, tratada e transferida às organizações, sendo a eficiência desse processo a garantia do bom desempenho e do deslocamento da organização para patamares mais elevados da competitividade” (CALAZANS, 2006, p. 64). Nessa conjuntura, a realização de uma gestão de documentos eficiente é um diferencial nas atividades desenvolvidas pelas organizações, sejam elas públicas ou privadas.

Segundo o dicionário brasileiro de terminologia arquivísticas compreende-se como Gestão de Documentos o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento.”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 100). Desse modo, Schäfer e Lima (2012) ressaltam que a gestão de documentos arquivísticos firma-se na prática de funções que promovem o controle das informações, desde sua criação até a destinação final.

Já as etapas da Gestão documental apontadas por Bernardes (1998) são a produção, a manutenção, uso, e a destinação final dos documentos. A autora ressalta que a atividade de avaliação é decisiva no momento de implantação de uma política de gestão documental, pois atribui valor e determina os prazos de guarda através dos instrumentos arquivísticos como o código de classificação e tabela de temporalidade e destinação de documentos, preferencialmente no momento de produção deles, pois evita o acúmulo de massa documental.

Entretanto, Indolfo (2012, p.21) ressalta que para que o processo de avaliação seja eficaz é imprescindível que os documentos já estejam devidamente classificados, pois, é na classificação que “a compreensão do conteúdo dos documentos de arquivo dentro do processo integral de produção, uso e acesso à informação arquivística, mantendo os vínculos orgânicos específicos que possui com a entidade geradora.”. Assim, para assegurar o controle do ciclo de vida, dos fluxos informacionais, como

também se ter acesso à informação, é necessário uma vinculação entre as atividades de classificação e avaliação. (INDOLFO, 2012).

Crivellaro e Vitoriano (2022, p. 91-92) definem como etapas da gestão documental a identificação, classificação, ordenação, avaliação e descrição das informações, caracterizando-se como “ferramentas de estruturação e atribuição do sentido dessas informações”. Afirmam ainda que no ambiente organizacional, elas “são geradas constantemente e devem ser organizadas para serem utilizadas de maneira eficiente, para preservar informações por um longo período ou até mesmo de forma permanente, percebe-se como essas informações e documentos são produzidos.” (CRIVELLARO; VITORIANO, 2022, p. 91-92). Em situações em que um grande volume de fluxo informacional é produzido, existe a possibilidade que as relações intrínsecas com o processo de trabalho sejam comprometidas.

Nesse sentido, Bueno e Rodrigues (2016, p.2) definem como fluxo documental “o caminho que o documento percorre durante sua tramitação, que é regulado por uma norma de procedimento administrativo.” Desse modo, um plano de gestão pode ser desenvolvido através da prática de uma “metodologia de Identificação Arquivística, especificamente a partir da análise da ‘tramitação’ dos documentos, cujos fluxos documentais são decorrentes das atividades desenvolvidas na organização.”. Assim, para os autores, a Gestão de Documentos é um caminho para a racionalização da produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos considerando critérios e políticas normativas sólidas, em consonância com as particularidades jurídico-administrativo da organização. (BUENO; RODRIGUES, 2016)

Nesse contexto, as atividades das organizações têm uma ligação intrínseca com as atividades de gestão de documentos, uma vez que os documentos arquivísticos são produto dessas atividades. Segundo a ABNT ISO/TR 26122:2022, a análise dos processos de trabalho que tem como finalidade a produção e controle de documentos de arquivo se propõe a identificar claramente os requisitos de produção de documentos arquivísticos, promovendo a captura e gestão automatizada à tarefa executada, além de delimitar relações contextuais entre o negócio e os documentos de arquivo, garantindo assim o arranjo lógico e agrupamento, facilitando a representação e recuperação da informação, como classificação, guarda e destinação desses documentos.

Na arquivologia, a representação está diretamente relacionada à “informação orgânica”, uma vez que se refere à “organicidade da produção, ao relacionamento e às funções que os documentos assumem diante da missão da instituição” (SILVA;

ALBUQUERQUE, 2018, p. 69), além disso, os autores destacam a evolução do seu objeto para além da conservação e preservação de documentos, buscando a qualidade da informação com a finalidade de atender às demandas do usuário.

Por isso, a gestão racionalizada dos arquivos e o processamento técnico das informações possibilitam economia de recursos, uma vez que se evita o cúmulo de massa documental e a otimização dos espaços físicos, permitindo ainda a preservação de documentos de valor permanente. (BERNARDES; DELLATORE, 2008). Além de oferecer mais agilidade na recuperação das informações e facilitar o planejamento estratégico e, conseqüentemente, a rapidez na tomada de decisão.

3 MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS NO CONTEXTO DA GESTÃO DOCUMENTAL

Com o mercado cada vez mais competitivo e o crescente fluxo de informações, as organizações tendem a buscar ferramentas e sistemas de gestão para aprimorar seus processos de trabalho. Para Rios (2019, p.42), “a gestão de processos e suas ferramentas aplicadas nas organizações é um facilitador estratégico o qual atua nas demandas inerentes à sobrevivência da empresa [...]”. Desse jeito, a Gestão de Processos é uma disciplina, que através de uma nova dinâmica, pode potencializar o desempenho na direção da excelência (RIOS, 2019).

Por outro lado, no guia BPM CBOK (2013, p.35), o processo é definido por “uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados”. Enquanto isso, Rios (2019) adota a definição de processo como:

Conjunto de ações e transações interligadas e ordenadas logicamente, de forma colaborativa, cronológica e natural, usando os recursos necessários, agregando valor, transformando insumos em produtos ou serviços que atendam às demandas internas e externas, satisfazendo usuários e clientes, conforme objetivos pré-determinados pela instituição, sem desvios ou perdas que dificultem os resultados esperados. (RIOS, 2019, p. 48).

A partir desse ponto, para o guia BPM CBOK (2013) o negócio refere-se “a pessoas que interagem para executar um conjunto de atividades de entrega de valor para os clientes e gerar retorno às partes interessadas.”. Nesse contexto não se considera o

tipo, segmento ou porte do negócio. Contextualiza-se, assim, o processo de negócios como “um trabalho que entrega valor para os clientes ou apoia/gerencia outros processo”. Dessa forma, esses processos desempenham atividades inter-relacionadas direcionadas a resolver uma demanda específica e são regidas por regras de negócios, que se relacionam com outras atividades fornecendo um aspecto de sequência de fluxo.

Ademais, Teixeira e Aganette (2018, p. 429) alegam que um processo de negócio “consiste em um conjunto de atividades que se desdobram em uma instituição com o propósito de alcançar determinado resultado.” Para tanto, esse processo precisa apresentar características referentes “à geração e à agregação de documentos que dão suporte às atividades presentes no respectivo processo” (TEIXEIRA; AGANETTE, p. 429, 2018). Uma vez que a gestão documental provém às atividades de uma organização, admie-se uma relação lógica entre processos, documentos e informação.

Diante do exposto, a elaboração de um mapeamento de processos demanda o uso de técnicas e métodos para a coleta de dados e informações. É uma atividade complexa que exige várias etapas, entre elas: o levantamento das atividades e das ações necessárias; a coleta das informações de execução (quem a desempenha, os prazos de duração, recursos, sistemas, finalidade, objetivos a serem alcançados, documentos associados, sugestões); procedimentos para cada atividade; e finalmente delimitação da atividade final do processo. A Modelagem, por sua vez, se constitui em desenhar um modelo para que se entenda o percurso do processo, delimitando a sequências das atividades até o encerramento do seu ciclo (CRIVELLARO; VITORANO, 2022), ou seja, é uma representação gráfica do mapeamento.

A modelagem, de acordo com Rios (2019, p.54), “é responsável por determinar alguns aspectos como a direção do fluxo (horizontal ou vertical), a representação das entidades externas e internas da organização, bem como as representações das atividades e tarefas”. O desenho apresenta notações do método adotado, que corresponde a um conjunto de regras e símbolos padronizados. Existem várias técnicas para a notação de modelagem, entre as mais conhecidas temos o BPMN (*Business Process Model and Notation*), e a Modelagem por fluxograma, e suas variações. (CRIVELLARO; VITORANO, 2022).

Entretanto, Teixeira e Aganette (2018) apontam, como um problema nos modelos BPMN, a indicação do item documental como um “artefato”, não contemplando uma adequada identificação arquivística dos documentos, não mapeando

assim o seu fluxo no processo e, conseqüentemente, o ciclo de vida e seus preceitos arquivísticos. Por isso elas afirmam que:

[...] somente a implantação de metodologias de gestão de documentos nas organizações, é possível identificar as tipologias documentais desde o momento de sua produção, mapear seu fluxo e trâmite no processo de negócios e gerir seu prazo de guarda para o contexto específico até o seu arquivamento ou eliminação. Conhecer os tipos e conteúdos permite participar na evolução de suportes (de documentos convencionais para digitais), na evolução das aprovações (de assinaturas físicas para eletrônicas ou aprovações em workflows em sistemas), na racionalização de guarda além de trazer outros tipos de melhorias para as organizações. (TEIXEIRA; AGANETTE, 2018, p.430-431)

Em vista disso, Aganette (2020) corrobora que nas atividades de negócio que se relaciona-se com os processos e atividades modeladas, faz-se necessário um levantamento cuidadoso e descrição de documentos, processos e legislação específica, pois essas informações vão determinar as características inerentes ao processo da organização da informação.

Inferese, entretanto, que o levantamento documental, independente da técnica de mapeamento, é uma etapa imprescindível na representação de processos (AGANETTE, 2020), seja nas atividades próprias do negócio, seja nas atividades típicas de arquivo. A falta de uma visão holística dos processos, ignorando a interdisciplinaridade das atividades, por vezes, dificulta a recuperação da informação e a eficiência do negócio, e ainda proporciona o sinistro de documentos e/ou informações que poderão ser significativas para a instituição, seja nas suas práticas administrativas, seja como valor histórico da instituição.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

Conforme alega Minayo (2009, p. 16), metodologia é “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade.”, pois é através das perspectivas teóricas que o conjunto de técnicas se desenvolve para confrontar as inquietações dos pesquisadores.

Por seguinte, a pesquisa realizada caracteriza-se por sua natureza descritiva, pois de acordo com Gil (2012, p.28), “as pesquisas desse tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”, e por uma abordagem qualitativa e

quantitativa, uma vez que Minayo (2009, p.22) afirma que existe uma “oposição complementar, que quando bem trabalhada teórica e praticamente, produz riqueza de informações, aprofundamento e maior fidedignidade interpretativa”, pois esses dois tipos de abordagem não são incompatíveis.

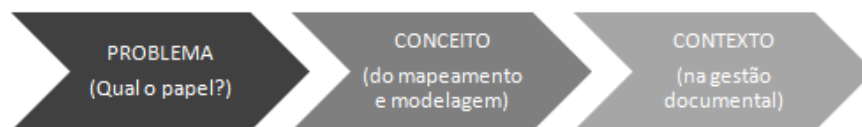
Desse modo, para Marconi e Lakatos (2011, p.271), a pesquisa qualitativa “corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reproduzidos à operacionalização das variáveis”, já Fonseca (2012, p.35) afirma que a abordagem quantitativa “se baseia em dados mensuráveis das variáveis, procurando verificar e explicar sua existência.” Nesse ponto, a pesquisa procura mensurar a quantidade de trabalhos em plataformas de publicações, quantificando a produção científica na área como também buscar entender quais os desdobramentos dos estudos e apontar as tendências da área.

Para tanto, a metodologia escolhida foi a revisão de escopo, que segundo Mattar e Ramos (2021) definem como um tipo de revisão de literatura que busca mapear e resumir um conhecimento anterior sobre determinado tema, com um aprofundamento da análise e da discussão material. É uma revisão que possibilita aos pesquisadores uma figura mais extensa de um contexto de investigação, podendo apontar perspectivas futuras, lacunas, tendências, controvérsias e/ou áreas a serem exploradas.

Cordeiro e Soares (2020) declaram que a revisão de escopo possibilita ao revisor examinar evidências emergentes, em estudos recentes e incipientes, como também examinar a metodologia de estudos em áreas já consolidadas, pois é capaz de realizar o mapeamento de teorias e métodos.

A estratégia usada para definir o problema foi determinada pelos elementos da mnemônica PCC (Problema/conceito/contexto), configurado no papel/atuação (Problema) do mapeamento e modelagem (conceito) na gestão documental (contexto), ilustrada na figura 03. Esta estratégia auxilia na definição do problema e das palavras-chave que nortearão a busca na base de dados. Dessa forma, o problema da pesquisa foi delimitado pela seguinte pergunta: Qual o papel do mapeamento e modelagem de processos de negócios na gestão documental?

Fig. 03. Elaboração do problema de pesquisa pela mnemônica PCC.



Fonte: Elaboração da autora (2022).

Diante do problema apresentado, estabeleceu-se como objetivo geral desse trabalho: conhecer quais artigos, na literatura brasileira, abordam o papel do mapeamento e da modelagem de processos de negócios na gestão documental. Para este fim, desdobraram-se como objetivos específicos:

- a) Identificar a quantidade de trabalhos científicos que abordam o mapeamento e modelagem de processos no contexto da gestão documental, dentro dos critérios estabelecidos no protocolo de pesquisa;
- b) Analisar os estudos identificados no escopo da temática levantada através dos elementos da mnemônica PCC (Problema/conceito/contexto);
- c) Apontar possíveis tendências e lacunas desses estudos considerando a contribuição deles para a Arquivologia

4.1 PROTOCOLO DE PESQUISA

A coleta de dados se desdobra em dois momentos: no primeiro é feito um levantamento quantitativo nas bases de dados da *Web of Science*, *Scopus* e no Google Acadêmico, através de buscas cruzadas de descritores e filtros para a inclusão e exclusão de critérios pré-determinados. Em um segundo momento, a pesquisa se direciona para o problema levantado pela mnemônica PCC, selecionando os trabalhos que se encaixam na temática apresentada.

4.2 AS BASES DE DADOS

As bases de dados foram acessadas através do acesso CAFe (Comunidade Acadêmica Federada) do portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoas de Nível Superior – CAPES. Este serviço de acesso é ofertado para as instituições participantes financiadas pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), que viabiliza o acesso remoto ao conteúdo assinado do Portal de Periódicos da CAPES.

Conforme Gouvêa et al (2022) as bases de dados científicas são utilizadas quando se quer avaliar pesquisas por impacto e por produtividade. Atualmente, segundo os autores, as mais usadas para pesquisa são a *Web of Science (WoS)*, *Scopus* e *Google Scholar* (conhecida no Brasil como Google Acadêmico).

Segundo Dravet (2022, p.6), a *WoS* e a *Scopus* estão submetidas “a critérios de fator de impacto, medidos por citações; critérios de uma pretendida cientificidade fortemente marcada por uma paradigma positivista sobre a imediata transformação social que tais pesquisas supõem garantir”, se caracterizando por disponibilizar trabalhos de reconhecimento internacional.

O fator de impacto (FI) é “um indicador bibliométrico publicado anualmente no *Journal Citation Reports (JCR)*” (MUGNAINI; STREHL, 2008, p.94) que tem como sua base de cálculo as citações feitas, ao qual se prevalece, publicações internacionais.

Na *Web of Science*, os indicadores que são calculados “a partir das citações indexadas na *WoS*, e agrupados por Periódicos no *JCR*, tem sido o recurso frequentemente utilizado por administradores da ciência no Brasil e no mundo, para fins de avaliação de produção” (MUGNAINI; STREHL, 2008, p. 96). Ademais, a *WoS* conta com recursos de descritores cruzados em sua busca avançada, além de diversos filtros de refinamento de pesquisa.

A *Scopus*, por sua vez, apresenta-se como um excelente recurso de busca, com critérios de indexação bem definidos, apresentado uma interface organizada, com filtros de resultado, opções de *download* e apresentação da listagem dos arquivos de maneira simples e limpa e sem a possibilidade de mostrar resultados com artigos repetidos. (GOEVÊA et al, 2022). Além disso, apresenta uma significativa cobertura de publicação em termos quantitativos, inclusive em publicações de países em desenvolvimento. (MUGNAINI; STREHL, 2008)

Já o Google Acadêmico (GA) é um recurso de busca bastante utilizada para a recuperação de publicações científicas pela sua “ampla abrangência de pesquisa proporcionada por suas funcionalidades como meta-buscador com fulcro de acesso livre à informação científica (*open access initiative – OAI*) e índice de citações” (GOUVÊA et al, 2022, p.6), tornando-se assim uma solução para aferir a visibilidade de periódicos.

Embora o GA busque se aproximar do “modelo adotado pelas tradicionais bases de dados especializadas, buscando, a partir da redução do universo de documentos indexados, possibilitar a obtenção de resultados com um nível menor de revocação” (MUGNAINI; STREHL, 2008, p.98), o buscador apresenta algumas ressalvas quanto

aos critérios de indexação e recursos de pesquisa e de filtros. Fatores esses que combinando com seu alcance massivo de publicações, dificulta a realização de pesquisas bibliográficas exaustivas, como revisões sistemáticas e de escopo.

4.2 CRITÉRIOS DE BUSCA E SELEÇÃO

Diante do exposto, estabeleceram-se como critérios de inclusão:

- Trabalhos que abordem o mapeamento e modelagem de processos no contexto da gestão documental (Problema de pesquisa);
- Artigos das áreas de Arquivologia e/ou Ciência da Informação.
- Artigos brasileiros;
- Sem restrição de data nem determinação de período temporal.

Ainda como os critérios de exclusão:

- Artigos duplicados na mesma base de dados;
- Artigos que só abordassem um dos assuntos (contexto ou conceito);
- Artigos que se enquadrassem fora do problema apresentado

5 RESULTADO DOS DADOS COLETADOS NAS BASES DE DADOS

Para a fins de pesquisa com a metodologia de revisão de escopo, escolheu-se utilizar plataformas com critérios de indexação de maior rigor científico e reconhecimento mundial, como a *WoS* e *Scopus*. Na expectativa de se obter poucas publicações indexadas sobre a temática nessas duas bases, resolveu-se realizar buscas, com os mesmos condicionantes, no Google acadêmico (GA), contrapondo-se ao rigor da metodologia escolhida a fim de comparar os resultados dessas pesquisas com a de um serviço de maior abrangência pela temática para delimitar o campo científico também sob preceitos mais amenos.

5.1 RESULTADO DA BUSCA NA WoS

A busca dos periódicos indexados na base de dados *Web of Science (WoS)*, foi realizada em 10/12/2022, utilizando-se os descritores: *Records management* (gestão de documentos/gestão documental); *Process mapping* (Mapeamento de processos);

bussiness process modeling (modelagem de processos de negócios) combinados com operadores de lógica booleana : *or* (ou) e *and* (e, mais), uma vez que a plataforma só reconhece termos em inglês mesmo que o critério de busca seja para artigos em português.

O resultado dos dados para aplicação dos descritores sem a aplicação de filtros de refinamento de busca foi de 1.918 artigos. Após a aplicação do refinamento por área de pesquisa (*Information Science Library Science*) o número de publicações foi de 53. A escolha da área Ciência da Informação e Biblioteconomia se deu pela ausência do campo referente à Arquivologia. Como o problema foi delimitado para a literatura brasileira, refinou-se mais uma vez a busca para as publicações do Brasil, que resultou em cinco artigos, dos quais um atendeu aos requisitos da análise qualitativa.

A análise qualitativa foi realizada através da leitura do título, resumo e palavras-chaves dos artigos coletados. Dos cinco selecionados, apenas um trabalho atendeu ao critério PCC (problema/ conteúdo e contexto), pois contemplava a problemática do mapeamento e modelagem de processos na gestão documental, conforme o quadro 01.

Quadro 01. Resultado de busca quantitativa na Base WoS, selecionados por ordem de relevância.

Nº	Título	Autor
01	Process Mapping as a tool for records management (Mapeamento de processos como ferramentas para gestão de documentos).	Crivellaro, FF; Vitoriano, MCDP
02	Records Survey and information mapping: interlocution between records management and information management (Diagnóstico de arquivos e mapeamento da informação: interlocução da gestão documental com a gestão da informação).	de Almeida, MFI; Vitoriano, MCDP
03	Process mapping at BU/UFSC: application framework GC@BU (Vista do Mapeamento de processos na BU/UFSC – UnB).	Rossi, T; Prim, MA; de Bem, RM; Dandolin, GA
04	Brasilia and memory in digital records: landscape features and data preservation (Brasília e a memória em registros digitais: traços da paisagem e a preservação de dados)	Tavares, MDD; Arellano, MM; Nakagomi, B
05	Management of information on training of public safety agents (Gestão das informações sobre treinamentos de agentes de segurança pública)	Coelho, JD; Candido, AC

Fonte: Elaboração da autora (2022).

Os trabalhos que não se encaixaram no critério PCC são da área da Arquivologia e/ou Ciência da Informação e abordavam os temas: mapeamento da informação, gestão de documentos, gestão da informação, mapeamento de processos (sem abordar a gestão documental), documentos digitais, preservação digital e memória.

Já o artigo selecionado que se encontra no item 01, “Mapeamento de processos como ferramentas para gestão de documentos”, é uma revisão bibliográfica que tem como objetivo identificar os benefícios do mapeamento de processos, e suas respectivas ferramentas de modelagem, para uma gestão documental eficiente.

5.2 RESULTADO DA BUSCA NA SCOPUS

A busca dos periódicos indexados na base de dados *Scopus*, foi realizada em 13/12/2022, utilizando-se os descritores: *Records management* (gestão de documentos/gestão documental); *Process mapping* (Mapeamento de processos); *bussiness process modeling* (modelagem de processos de negócios) combinados com operadores de lógica booleana : or (ou) e and (e, mais), a fim de reproduzir as mesmas condições aplicadas na pesquisa da base de dados da *WoS*.

O resultado dos dados para aplicação dos descritores sem a aplicação de filtros de refinamento de busca foi de 609 documentos. Após a aplicação do refinamento por área de pesquisa em Ciências Sociais (*social sciences*), pela ausência de subáreas, foi de 84 publicações. Como o problema foi delimitado para a literatura brasileira, refinou-se mais uma vez a busca para as publicações do Brasil em português, que resultou em três artigos, dos quais apenas um atendeu aos requisitos da análise qualitativa, como demonstra o quadro 02.

Quadro 02. Resultado de busca quantitativa na Base *Scopus*.

Nº	Título	Autor
01	Technologies in the school daily life: Patent survey in Brazil and the United States from 2000 to 2017. (Tecnologias no cotidiano escolar: levantamento de patentes no Brasil e nos Estados Unidos de 2000 a 2017).	Cordeiro De Paula, F., Araujo, R.
02	Natural hazards and disasters in south western amazon region: Analysis of purus river basin [Ameaças e desastres naturais na Amazônia Sul Ocidental: Análise da bacia do rio Purus]	Pereira, D.M., Szlafsztein, C.F.

03	Organizational domain analysis in the recordkeeping perspective; a study based on the Designing and Implementing Recordkeeping Systems, DIRKS, methodology [Análise do domínio organizacional na perspectiva arquivística: Um estudo baseado na metodologia proposta por Designing and Implementing Recordkeeping Systems, DIRKS]	Dias, C.C., Alvarenga, L.
----	--	---------------------------

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Os trabalhos que não se encaixaram na análise qualitativa não são da área da Ciência da Informação ou Arquivologia, mas apareceram no resultado por contemplar a grande área das Ciências Sociais, já que a plataforma não dispôs de filtros em subáreas.

Dessa maneira, o artigo selecionado que se encontra no item 03, “Análise do domínio organizacional na perspectiva arquivística: Um estudo baseado na metodologia proposta por Designing and Implementing Recordkeeping Systems, DIRKS”, embora não esteja diretamente ligado aos termos “mapeamento” e “modelagem” de processos de negócios, apresenta a descrição em seu resumo, de uma metodologia que pretende otimizar a gestão da informação e de documentos através de estudos que abordam a gestão de processos de negócios de uma maneira ampla.

Como um dos objetivos da revisão de escopo é apresentar tendências para campos científicos em construção, é importante inserir o estudo descrito para que sejam direcionados mais esclarecimentos sobre a temática em questão.

5.4 RESULTADOS DA BUSCA NO GOOGLE ACADÊMICO

O recurso de busca avançada do GA é bem limitado considerando a extensa quantidade de indexações para poucas opções de filtro. Como não existe o recurso de se explorar a combinação de termos em uma única pesquisa, foram realizadas duas pesquisa para contemplar os descritores “gestão de documentos” e “gestão documental”, que fazem parte do mesmo contexto. Já para o conceito Mapeamento e modelagem de processos foram repetidos nas duas pesquisas no campo “no mínimo uma das palavras”, já que fazem parte da gestão de processos.

Pesquisa avançada 01: Em todas as palavras: gestão de documentos / Com no mínimo uma das palavras: mapeamento, modelagem/ Apenas no título. Resultado: Dois trabalhos. (Quadro 03)

Quadro 03. Resultado de pesquisa avançada 01 na plataforma do Google Acadêmico.

Nº	Título	Autor
01	Mapeamento de fluxos documentais como elemento de identificação arquivística no âmbito da gestão de documentos	BUENO, D.A; RODRIGUES, A.C.
02	Mapeamento de Processos como ferramenta para Gestão de Documentos	CRIVELLARO, F.F.

Fonte: Elaboração da autora (2022).

Pesquisa avançada 02: Em todas as palavras: gestão documental / Com no mínimo uma das palavras: mapeamento, modelagem/ Apenas no título. Resultado: 06 trabalhos (um foi descartado por estar enquadrado no critério de exclusão de duplicidade de artigos), como demonstra o quadro 04.

Quadro 04. Resultado de pesquisa avançada 02 na plataforma do Google Acadêmico.

Nº	Título	Autor
01	Diagnóstico de arquivos e mapeamento da informação: interlocução da gestão documental com a gestão da informação	ALMEIDA, M. F. I. ; VITORIANO, M.C.C.P.
02	A gestão documental associada à modelagem de processos de negócios	TEIXEIRA, L.M.D. ; AGANETTE, E.C.
03	A relação entre gestão da informação e gestão documental na arquivologia: mapeamento do tema em publicações científicas brasileiras	VITORIANO, M.C.C.P.
04	A Modelagem da Gestão Documental da Secretaria do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPE	ALCÂNTARA, P.T.
05	Terceirização de gestão documental arquivística: um mapeamento na região metropolitana de Florianópolis	GONÇALVES, R.M. ; SILVA, E. C. L.
06	A gestão documental associada à modelagem de processos de negócios: práticas interdisciplinares na especificação de sistemas de recuperação da informação.	TEIXEIRA, L.M.D. ; AGANETTE, E.C.

Fonte: Elaboração da autora (2022).

A análise qualitativa foi realizada através da leitura do título, resumo e palavras-chaves dos artigos coletados das duas pesquisas avançadas, discriminados nos quadros 03 e 04. Dos trabalhos selecionados nos dois quadros, totalizando oito artigos, apenas três trabalhos atenderam ao critério PCC (problema/ conteúdo e contexto), pois

contemplava a problemática do mapeamento e modelagem de processos na gestão documental: “Mapeamento de Processos como ferramenta para Gestão de Documentos”; “A gestão documental associada à modelagem de processos de negócios” e “A gestão documental associada à modelagem de processos de negócios: práticas interdisciplinares na especificação de sistemas de recuperação da informação.”.

Os trabalhos descartados nessa fase abordavam os assuntos: Mapeamento de fluxos documentais, gestão da informação, fluxos informacionais, *infomapping*, gestão eletrônica de documentos, terceirização de serviços arquivísticos, mapeamento de serviços arquivísticos.

6 ANÁLISE DOS DADOS: COMPARATIVO DAS BASES

Os resultados de busca das bases *Web of Science (WOS)* e *Scopus* demonstram, na tabela 01, que os estudos que abordam o mapeamento e modelagem de processos como um recurso para a gestão de documentos, na área da Ciência da Informação e Arquivologia, na literatura brasileira não possuem representatividade na comunidade científica internacional.

Tabela 01. Resultado comparativo da Wos e Scopus.

Bases de dados	WoS	Scopus
Quantidade de trabalhos utilizando os descritores cruzados (<i>Records management</i>) and (<i>Process mapping</i>) or (<i>records management</i>) and (<i>bussiness process modeling</i>).	1.918	609
Quantidade de trabalhos restantes após aplicação do filtro área de pesquisa.	53	84
Quantidade de trabalhos restantes após a aplicação de filtro país/idioma	05	03
Quantidade de trabalhos resultantes da análise qualitativa	01	01

Fonte: Elaboração da autora (2022).

Mugnaini e Strehl (2008) ressaltam que a produção científica não representa, nessas bases de dados, muitas vezes, as necessidades de pesquisa em campos que abrangem uma problemática regional, por não serem de interesse comum aos da comunidade científica internacional, pois assim, estariam contribuindo para um baixo Fator de Impacto (FI). Dessa forma, os autores declaram que dentre os critérios de

visibilidade dos artigos, “[...] o mais pernicioso para a ciência de ‘Terceiro Mundo’ é a restrição temática” (MUGNAINI; STREHL, 2008, p.93), ou seja, algumas agências de fomento tendem a valorizar pesquisas com temáticas de interesse de países desenvolvidos em detrimento aos estudos de relevância local.

Outro ponto relevante foi a temática abordada pelo artigo indexado na *Scopus* sobre a metodologia DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems), que atendeu ao critério de busca das palavras-chave desse estudo. Os autores defendem que :

A Metodologia DIRKS tem como objetivo fornecer orientações sobre práticas para o gerenciamento de informações e documentação, tanto em organizações públicas quanto privadas. Além disso, está baseada nas necessidades do negócio de uma organização, possibilitando um estudo minucioso das atividades, processos, funções e necessidades de cada órgão [...]. (DIAS; ALVARENGA, 2011, p.183).

Ao fazer uma leitura sobre o resumo, embora os termos se diferenciem dos tratados nesse trabalho, eles se assemelham em seus conceitos e objetivos, devendo ser realizada uma pesquisa aprofundada sobre o assunto, uma vez que se trata de uma metodologia utilizada tanto em outros países, como também no Brasil. Dessa forma, pode-se inferir que existem outras ferramentas desenvolvidas em outras áreas do conhecimento que podem contribuir para a gestão documental, que não foram contempladas na pesquisa.

Quando se compara a pesquisa das duas bases de dados, WoS e Scopus, com o Google Acadêmico (GA), percebe-se que enquanto foram encontrados um artigo em cada uma das primeiras, com recursos mais sofisticados, como a opção “tópicos”, que abrange a busca em títulos, resumos e palavras-chave, assim como o uso de descritores cruzados, os três artigos encontrados no GA restringiram-se apenas na busca pelo título, pelo fato de ampliar significativamente os resultados primários, impossibilitando a mineração das informações exploradas. Como o objetivo da revisão de escopo é de apontar contextos, tendências e metodologias, o estudo indica que existe uma possibilidade maior de encontrar trabalhos que abordam essa temática no GA, que pode ser constatada com uma pesquisa mais elaborada para este objetivo.

Por conseguinte, a quantidade de trabalhos que tratam o mapeamento e modelagem de negócios como um recurso para facilitar a gestão documental não foi expressiva na área de arquivologia, pressupondo que possam existir trabalhos na Ciência da Informação que verse sobre a utilização de recursos advindos da

Administração na gestão da informação e/ou do conhecimento, e que, no entanto, não foram contempladas nos objetivos dessa pesquisa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo se propôs realizar uma investigação sobre as publicações nacionais de trabalhos científicos delimitados na temática gestão documental e mapeamento de processos. Ao analisar o resultado identificou-se um panorama escasso de pesquisas, principalmente na área da arquivologia.

A revisão de escopo não é uma metodologia de investigação exaustiva, pois tem como principal objetivo apontar perspectivas futuras, lacunas, tendências, controvérsias e/ou áreas a serem exploradas. Desse modo, evidenciou-se que o campo da arquivologia precisa consolidar seu espaço como ciência, bem como fortalecer a interdisciplinaridade com outros campos do conhecimento, como a Ciência da Informação e Administração, mas sem comprometer seu objeto de estudo, o documento arquivístico.

Um fato que merece atenção, mesmo que não tenha sido o foco dessa pesquisa, é a influência da Ciência da Informação sobre a arquivologia quando se trata de gestão de documentos, muitas vezes se sobressaindo a gestão da informação e de gestão de conhecimento nos estudos sobre mapeamento e modelagem de processos.

Segundo dados de pesquisa de Stancatti e Pinto (2021), mesmo que os primeiros cursos de graduação em arquivologia no Brasil tenham se iniciado a partir dos anos de 1970, dos 16 cursos de graduação em Arquivologia atualmente em funcionamento, foi somente nos anos 2000 que mais da metade foi efetivado, o que demonstra um crescimento muito recente da área no âmbito nacional.

Quando se trata de pós-graduação, principal meio de desenvolvimento de pesquisas no Brasil, a Ciência da Informação aparece em 1970 no nível de mestrado e em 1992, de doutorado. Entretanto, na Arquivologia, apenas em 2012, foi criado um mestrado profissional em gestão de documentos e arquivos pela UNIRIO. (STANCATTI; PINTO, 2021). Isso aponta que, embora muitos arquivistas procurem a Ciência da Informação para uma formação de pós-graduação e que o campo científico da arquivística tenha muitos teóricos com estudos relevantes, a arquivologia ainda necessita de maior ampliação de atuação. Uma indicação dessa necessidade é a ausência da arquivologia como área de conhecimento nas bases de dados utilizadas neste estudo.

Rodrigues (2006, p.103) aponta que “a arquivologia não é um corpo teórico consolidado. Existem abordagens distintas tanto de um país para outro quanto de uma

linha de pensamento para outra.” e menciona que a gestão de documentos (records management, termo criado originalmente em inglês), não surge da prática e teoria dos arquivos, e sim das demandas da administração pública. (RODRIGUES, 2006)

Como sugestão de pesquisa, essa pesquisa indica para estudos futuros que, além das bases estudadas, os pesquisadores interessados nessa temática devem realizar suas investigações em plataformas de depósitos de trabalhos de conclusão de curso (TCC), bem como em dissertações e teses, pois muitas inovações são desenvolvidas nesses trabalhos.

Contudo, a temática da gestão documental atrelada ao mapeamento e modelagem de processos, como em recursos de outras áreas de conhecimento, merece mais pesquisa devido à importância dessa problemática e aos desafios contemporâneos, como o grande fluxo de documentos e à adaptação às tecnologias, bem como a gestão de documentos em ambientes híbridos (papel e digital) como também em ambientes totalmente digitais.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT ISO TR 20122: Informação e documentação: análises do processo de trabalho para documentos de arquivo. Rio de Janeiro, 2022.

AGANETTE, Elisângela Cristina. Mapeamento de processos sob a perspectiva da Ciência da Informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v.25, número especial, p. 187-201, 2020.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018, 132p.

ARQUIVO NACIONAL. Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4ªed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BERNARDES, Ieda Pimenta. Como avaliar documentos de arquivo. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELLATORE, Hilda. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Publico do Estado de São Paulo, 2008.

BPM CBOOK Versão 3.0: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento. ABPMP: São Paulo. 2013

BUENO, Danilo André; RODRIGUES, Ana Célia. Mapeamento de fluxos documentais como elemento de identificação arquivística no âmbito da gestão de documentos. **Ene**, v.8, 2016.

CALAZANS, Angelica Toffano Seidel. Conceitos e uso da informação organizacional e informação estratégica. **TransInformação**, Campinas: v.18, n.1, p.63-70, jan./abr., 2006.

CORDEIRO, Luciana; SOARES, Cassia Baldini . Revisão de escopo: potencialidades para a síntese de metodologias utilizadas em pesquisa primária qualitativa. **BIS**. Boletim do Instituto de Saúde, São Paulo, v. 20, n. 2, p. 37-43, 2020.

CRIVELLARO, Fernanda Furio; VITORIANO, Maria Cristina de Carvalho Pazin. Mapeamento de Processos como ferramenta para Gestão de Documentos. Porto Alegre: **Em Questão**, v. 28, n.1, 2022.

DIAS, Célia da Consolação; ALVARENGA, Lúcia. Análise do domínio organizacional na perspectiva arquivística: um estudo baseado na metodologia proposta por Designing and Implementing Recordkeeping Systems, DIRKS. **Ci. Inf., Brasília**, DF, v. 40 n. 2, p.180-191, 2011

DRAVET, Florence Marie. O mito e o digital na ciência da comunicação: revisão de escopo. **Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social “Disertaciones”**. v.15, n.1, p. 1-23, 2022.

FONSECA, R.G.V. da. **Metodologia do trabalho científico**. Curitiba: IESDE, 2012

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2012.

GOUVÊA, Alessandra Lacerda et al. Índice H dos pesquisadores brasileiros: um olhar comparativo entre as bases de dados WoS, Scopus e Google Scholar. **RESEARCH, SOCIETY AND DEVELOPMENT**, v. 11, p. e13711527832, 2022.

INDOLFO, Ana Celeste. Avaliação de documentos de arquivo: atividade estratégica para a gestão de documentos. In: **Revista do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro**, n.6, p.13-37, 2012.

MARCONI, E.M; LAKATOS, M. DE A. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2011.

MATTAR, João; RAMOS, Daniela Karine. **Metodologia da Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas, quantitativas e mistas**. São Paulo: Edições 70, 2021.

MINAYO, M.C.de S. O desafio da pesquisa social. In: _____. *Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 2009.

MUGNAINI, Rogério; STREHL, Leticia. Recuperação e impacto da produção científica na Era Google: uma análise comparativa entre o Google Acadêmico e a *Web of Science*. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp.; 2008.

RIOS, Isaac Rozas. **Análise de fluxos informacionais do processo de aquisição por pregão eletrônico da pró-reitoria administrativa da universidade federal da Paraíba**. 209 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), UFPB, João Pessoa. 2019.

RODRIGUES , Ana Márcia Lutterbach. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 102-117, jan./abr. 2006

SCHÄFER ,Murilo Billig; LIMA, Eliseu dos Santos. A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.3, p.137-154, jul./set. 2012.

STANCATTI, Daniela Hirono; PINTO, Adilson Luiz. Análise da publicação pela citação como critério de qualidade: estudo da produção científica em arquivologia. **Ágora: Arquivologia em debate**, Florianópolis, v.31, n. 62, p. 01-21. 2021.

SILVA, Jefferson Higino da; ALBUQUERQUE, Maria Elizabeth Baltar Carneiro de. Abordagens da representação da informação na Arquivologia: análise a partir dos anais da ISKO-BRASIL. **Biblioline**, João Pessoa: v.14, n.1, p. 67-79, 2018.

TEIXEIRA, Livia Marangon Duffles. AGANETTE, Elisângela Cristina. Os processos de negócio, a gestão de documentos e os fluxos documentais: algumas perspectivas e relações. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**. Campinas: v.16, n.3, p.427-439, 2018