

## APLICATIVOS DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS, UM POTENCIAL NO FLUXO DE INFORMAÇÃO ENTRE BIBLIOTECAS: UMA INVESTIGAÇÃO NO PROCESSO COMUNICATIVO DOS SISTEMAS DE BIBLIOTECAS DO IFPA

**Aline Christian Pimentel Almeida**  
Doutora em Engenharia de Recursos Naturais.  
Universidade Federal do Pará – UFPA.  
alinecpas@ufpa.br  
<https://orcid.org/0000-0002-7421-5632>

**Simone de Fátima Rodrigues dos Santos**  
Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em  
Ciência da Informação. Universidade Federal  
do Pará – PPCI/UFPA.  
simone.santos@ifpa.edu.br  
<https://orcid.org/0009-0001-3786-7375>

### RESUMO

A pesquisa busca refletir sobre a importância nos fluxos informacionais entre Bibliotecas do Instituto Federal do Pará, investigando como as tecnologias de aplicativo de mensagens instantâneas podem potencializar esses fluxos, tal como as atividades desses setores, otimizando o tempo de respostas em demandas pontuais ou na tomada de decisão. O objetivo geral visa verificar as percepções dos servidores sobre o uso de aplicativos de mensagens, como ferramenta potencial nos fluxos de informação. Os objetivos específicos são constatar os níveis, as direções e os tipos de fluxos informacionais que circulam nessa tecnologia; identificar os canais de comunicação interna utilizados no Instituto e; categorizar os elementos representativos detectados nesse fluxo. Desenvolveu-se um estudo de caso, caracterizado como uma pesquisa qualitativa, abrangendo as seguintes etapas; elaboração e gerenciamento do questionário pela ferramenta Google Forms® e aplicação em um grupo de servidores do citado Instituto que trabalham nas bibliotecas; representação dos resultados e; a elaboração do quadro de fatores que envolve o fluxo de informação do processo comunicativo entre essas bibliotecas. O estudo concluiu que os participantes acessam com frequência os grupos de mensagens instantâneas do trabalho, principalmente para tirarem dúvidas vinculadas aos seus setores, a maioria considera essa ferramenta eficiente e com tempo de resposta satisfatório, considerando-a uma tecnologia potencial na comunicação interna em organizações. Conclui-se que o processo de comunicação interna e seus fluxos informacionais são essenciais para o sucesso em qualquer atividade, com características complexas, que apresentam aspectos positivos e negativos, podendo ocorrer com fluidez ou não, e isso dependerá da sincronia dos elementos envolvidos.

**Palavras-chave:** Comunicações Internas. Fluxos Informacionais. Canais de comunicações. Organizações.

### INSTANT MESSAGING APPLICATIONS A POTENTIAL IN THE FLOW OF INFORMATION BETWEEN LIBRARIES: AN INVESTIGATION INTO THE COMMUNICATION PROCESS OF IFPA'S LIBRARY SYSTEMS

### ABSTRACT

The research seeks to reflect on the importance of informational flows between Libraries of the Federal Institute of Pará, investigating how instant messaging application technologies can enhance these flows, as well as the activities of these sectors, optimizing the response time in specific demands or in taking of decision. As a general objective to verify the perceptions of the servers about the use of messaging applications, as a potential tool in the flow of information. Specifically, the objective was to verify the levels, directions and types of informational flows that circulate in this technology; identify the internal communication channels used at the Institute; categorize the representative elements detected in this flow. A case study was developed, characterizing itself as a qualitative research, covering the following steps; elaboration and management of the questionnaire by the google forms tool and application in a group of servers of the Institute that work in the libraries; representation of results; elaboration of the framework of factors that involve the flow of information in the communicative process between these libraries. The study concluded that participants frequently access instant messaging groups at work, mainly to answer questions related to their sectors, most consider this tool efficient and with a satisfactory response time, considering it a potential technology in internal communication in organizations. It was concluded that the internal communication process and its informational flows are essential for success in any activity, with complex characteristics, which have positive and negative aspects, and may occur smoothly or not, this will depend on the synchrony of the elements involved.

**Keywords:** Internal Communications. Information Flows. Communication Channels. Organizations.

Recebido em: 23/06/2023

Aceito em: 26/07/2023

Publicado em: 09/01/2024

## 1 INTRODUÇÃO

Pesquisas voltadas para Comunicação Organizacional e ligadas aos fluxos informacionais vêm se expandindo pelo fato de que ambas são consideradas fatores potencializadores na tomada de decisões e auxiliam no entendimento sobre as conexões entre colaboradores, gestão e seu público externo, e ainda contribuem na percepção de qual rumo as organizações devem tomar. Nas instituições públicas, os canais de comunicação interna desenvolvem um importante papel mediador entre a gestão e seus membros, eles tendem a ser padronizados em virtude do caráter restrito de algumas mensagens que circulam nestes. Os e-mails, por exemplo, já há algum tempo ocupam lugar de destaque como veículo de comunicação institucional, reconhecido oficialmente no Manual de Redação da Presidência da República. Em instituições federais seu valor é reconhecido a partir do uso da extensão “gov.br”, chegando a ser reconhecido por lei como o próprio documento oficial, a partir da sua certificação digital, instituída pela Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

Com os avanços tecnológicos as comunicações interpessoais se tornaram cada vez mais instantâneas, um exemplo claro é o WhatsApp. Ele ressignificou o modo como as pessoas trocam informações, no âmbito pessoal, social ou no profissional, se expandindo nas organizações, principalmente durante o pós-pandemia da Covid-19. Essa tecnologia ganhou destaque nas relações profissionais, principalmente nas novas modalidades de trabalhos adotadas em empresas públicas e privadas, denominados trabalhos remotos, onde somente os e-mails não conseguem suprir as demandas de caráter imediato. Pela praticidade e agilidade, os grupos de WhatsApp cresceram dentro dessas organizações, destinado à troca de mensagens instantâneas, facilitador da comunicação de curta e longa distância. Assim, no contexto profissional ele dinamizou os diálogos internos, o compartilhamento de processos, tal como as atividades dos setores, tornando o fluxo informacional mais eficiente. Dentre as temáticas possíveis a serem compartilhadas estão: divulgação de informes, atividades desenvolvidas nos setores, publicações oficiais e inovações para o aprimoramento de resultados dentre outras.

Sobre esse viés da intensificação do uso dessa tecnologia no ambiente de trabalho surgiu a interrogação em se verificar qual a percepção dos servidores sobre o uso de aplicativos de mensagens, como ferramenta potencial nos fluxos de informação ligados aos processos

desenvolvidos em bibliotecas do Instituto Federal do Pará (IFPA)? Esta pesquisa tem como objetivo geral verificar as percepções dos referidos servidores sobre o uso de aplicativos de mensagens como ferramenta potencial nos fluxos de informação, sendo este objetivo amparado nos seguintes objetivos específicos: a) Constatar os níveis, as direções e os tipos de fluxos informacionais que circulam nessa tecnologia específica; b) Identificar os canais de comunicação interna utilizados no citado Instituto e; C) Categorizar os elementos representativos detectados no fluxo informacional entre as bibliotecas do IFPA.

## 2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

O desenvolvimento da *web 2.0* proporcionou a viabilização de outros formatos de comunicação, como as mídias sociais digitais, onde cada plataforma se configura de formas distintas, proporcionando aos usuários diferentes modos de consumir e transmitir informação (PRIMO, 2007). Cada mídia digital dispõe de diversos recursos de linguagens, formatos, e públicos para a divulgação da informação. O que dá aos usuários da *web* o poder de escolha da mídia digital que se adequa aos objetivos informacionais.

A Comunicação Organizacional desenvolve um papel significativo no gerenciamento de informações nos setores de instituições. Segundo Chiavenato (2020, p. 256), o ato de comunicar é tornar algo comum, sendo na forma de mensagem, notícia, informação ou um significado qualquer. E dentro dessa comunicação existe um fato intercambiado denominado “informação” que é entendida como “o conhecimento disponível para uso imediato e que permite orientar a ação ao reduzir a margem de incerteza que cerca as decisões cotidianas” (CHIAVENATO, 2020, p. 256). Esse processo comunicativo está envolvido por um conjunto de ferramentas e meios que fazem a informação circular dentro da empresa, sendo esse fluxo informacional considerado um potencial nos resultados sob os diversos aspectos.

A comunicação organizacional é um “conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados” (CURVELLO, 2012 apud SENA, 2014, p. 4), pelos seus colaboradores, e assim se constrói uma boa imagem para seu público externo. Ribeiro (2008 apud DEVESA, 2016) conceitua-a como algo que abrange os variados tipos de comunicação em seus diversos níveis, para que essa organização “possa interagir com os seus públicos internos e externos e seja responsável pela gestão de comportamentos e ações dirigidos [...] capaz de gerar resultados” (RIBEIRO, 2008 apud DEVESA, 2016, p. 15). Dessa forma, essas interações

podem ser classificadas de dois modos a “Intraorganizacional” sendo aquela onde ocorre dentro da estrutura da organização em seus respectivos departamentos, áreas ou grupos de pessoas, já as comunicações intituladas “extraorganizacional” envolve um diálogo entre organizações, ou seja, pessoas de fora da empresa.

## 2.1 Comunicação interna

Dentro da comunicação organizacional está a comunicação interna, esta é uma maneira da empresa conversar, transmitir informações e facilitar o relacionamento dos seus componentes (funcionários, colaboradores, voluntários etc.). E para que essa interação seja eficaz é necessário que todos os elementos estejam em harmonia (emissor, mensagem, canal e receptor). Ao partir de conceitos fundamentais, o **emissor** é aquele que transmite a **mensagem**, onde essa corresponde ao conteúdo comunicacional que é transmitida através de um **canal**, servindo de suporte e veículo para essa mensagem. É importante citar que, com os avanços tecnológicos, a internet diversificou esses canais de comunicação, sendo necessário o conhecimento sobre os aspectos relacionados à utilização e qual tipo de mensagem adequada a cada canal que se deseja utilizar. Caso contrário, a presença de **Ruído** pode tornar as mensagens fortes e constantes, ou seja, a comunicação falhará ou será inadequada, atrapalhando e desqualificando o processo da comunicação organizacional. **O código** corresponde ao conjunto de sinais de forma estruturada, podendo ser verbais ou não-verbais, para elaboração dessa mensagem. **O referente** é o contexto no qual se encontram o emissor e o receptor. E por fim, o **receptor** sendo o ponto ao qual a mensagem objetiva alcançar.

Para que o sucesso do processo de comunicação seja alcançado, além desses fatores básicos já descritos, existem questões a serem observadas, como a proatividade entre o emissor e o receptor, podendo eles serem ativos ou passivos, já que existe uma intencionalidade ao emitir um sinal, e se torna necessário haver um feedback do receptor. Se esse é passivo, recebe uma mensagem e não reage a ela por algum motivo, não a utiliza, sendo essa interação sem valor dentro da empresa. No entanto, se há uma interação entre esses atores, o processo comunicacional se caracteriza como ativo.

Esses aspectos também conhecidos como “Retroação ou retro informação”, são fatores de peso para avaliação da eficácia na comunicação ao permitir que essa “fonte verifique se o destino recebeu e interpretou corretamente a mensagem” (CHIAVENATO, 2014, p. 259). Tal processo também é caracterizado como sistêmico (cada etapa se divide em subetapas) e bidirecional

(ele caminha em duas direções), sendo dois aspectos que garantem a Eficácia e Eficiência da comunicação em seus mais variados contextos.

Ao se levar em consideração que essa eficiência na comunicação está relacionada com a clareza do emissor, o canal com pouco ou nenhum ruído faz com que o receptor capite satisfatoriamente a mensagem emitida. Já a eficácia está voltada para quando a “mensagem” é clara, objetiva e comum entre os participantes da comunicação, gerando um feedback nessa interação. Existem outros aspectos dentro desse processo que podem influenciar o fluxo dessas informações como os avanços tecnológicos, por exemplo, as interações instantâneas entre esses atores, a codificações das mensagens e seus formatos variados, e os canais baseados nas tecnologias contemporâneas.

As comunicações internas tendem a estar cada vez mais inseridas no contexto tecnológico, na busca por inovar as relações com todos – públicos interno e externo – em uma empresa tanto pública ou particular. Assim, essas tecnologias desenvolvem um papel de facilitador na troca de conhecimentos, componente essencial para o bom andamento das atividades dentro dos setores. Nessa perspectiva é que são desenvolvidos os fluxos informacionais, os quais necessitam significativamente da participação de todos, com ações direcionadas à “cooperação e motivação, como finalidade de informar, instruir e dirigir, e a sua intensidade de fluxo de informações irá depender fundamentalmente da filosofia e da política de cada organização” (DEVESA, 2016, p. 22).

A “necessidade” e o “uso da informação” são fatores que desencadeiam o processo do fluxo informacional, e a Ciência da Informação estuda essas causas sob todos os aspectos, inclusive sob sua “necessidade” e “uso” nos diversos contextos sociais. As pesquisas sobre as necessidades e os usos da informação aumentaram significativamente, segundo Choo (2006), principalmente quando as organizações começaram a apoiar esses grupos de estudos, voltados para tais temáticas, e perceberam o crescente número de produções ao longo da história, em diversas áreas do conhecimento. Valentim (2002) enfatiza um novo contexto no qual a sociedade está inserida, sendo movida pela “nova economia” onde a matéria-prima são as “informação” dentro desse capital intelectual, e desse modo essa a:

[...] sociedade da informação traz paradigmas da economia, como produtividade e qualidade, cria novos caminhos para o desenvolvimento e exige uma nova postura diante das mudanças sociais. Gerar, obter e aplicar conhecimento passa a ser item básico para enfrentar essas mudanças (VALENTIM, 2002, p. 1).

Mudanças também interferem no processo comunicacional e fluxos informacionais entre as pessoas, dentro e fora das organizações, nas relações de trabalho e pessoais, e principalmente,

na tomada de decisão no âmbito das empresas. Nesse âmbito, essas informações são a chave das decisões acertadas nesses contextos.

O fluxo informacional também protagonizou grande parte da história da Ciência da Informação a partir da consolidação da documentação como área do conhecimento, a qual propôs a confecção de “inventário” do conhecimento de abrangência planetária, inicialmente liderado por Otlet e La Fontaine, para eles o intuito era criar um registro desses documentos para depois recuperá-los por outros pesquisadores, e assim promover esse fluxo de conhecimento e Informações. Desse modo, tempos mais tarde, tal disciplina juntamente com a recuperação da informação deram origem à Ciência da Informação, onde a informação se comporta como “prioridade dada à sua circulação, ao seu fluxo, e ao atendimento das necessidades dos cientistas em sua frente de trabalho” (ARAÚJO, 2012, p. 6).

## 2.2 Fluxo de informação Organizacional

Sobre a concepção de que o processo comunicacional está interinamente ligada aos fluxos de informações nas organizações, e o valor dessas informações está pautado em seu uso e dinamizado a partir de demandas inerentes a cada organização, ambientes e colaboradores. As trocas informacionais podem ser observadas em qualquer setor dentro de uma empresa, já que os seres humanos lidam o tempo todo com essa matéria-prima, a “informação”, que pode ser conduzida por várias vias.

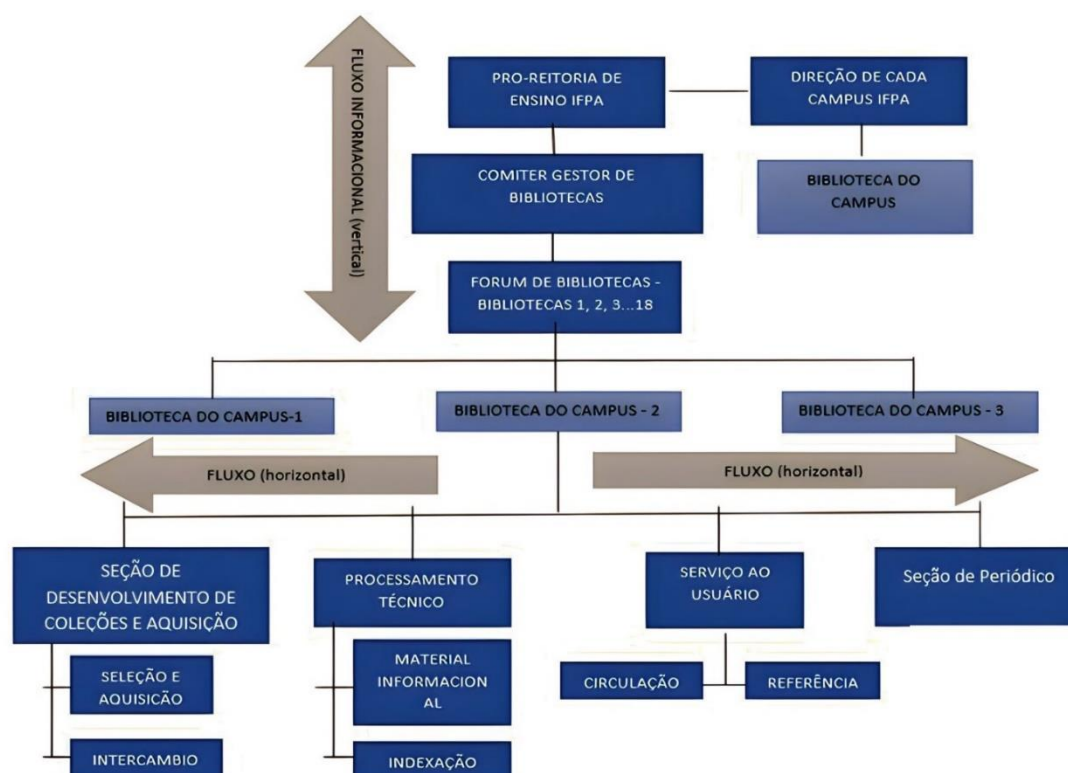
Segundo Du Brin (2001 apud FARIA, 2009), as comunicações seguem as seguintes direções numa organização; A **comunicação para baixo** vai superior para os subordinados, se configura em relatórios administrativos, manuais de políticas e procedimentos, jornais internos da empresa, cartas e circulares, relatórios escritos sobre desempenho, manuais de empregados etc. Já **comunicação para cima**, do subordinado para o superior, envolve memorandos escritos, relatórios, reuniões grupais planejadas, conversas informais com o superior, e tem a função informativa e auxiliando nas tomadas de decisões da empresa. A **Comunicação Horizontal** está voltada para o envio de informações entre funcionários do mesmo nível organizacional. E quanto à **Comunicação Diagonal**, sua direção vai dos níveis mais altos ou mais baixos em diferentes departamentos, apresentando-se dinamicamente nas decisões comunicacionais.

Essas quatro “vias” de mensagens organizacionais perpassam por dois tipos de canais, formal e o informal, que estarão sujeitos ao tipo de mensagem e objetivo a ser alcançado pela gerência, podendo ser boletins, jornais, reuniões, memorandos escritos, correio eletrônico, quadros

de aviso, grupos de mensagens instantâneas que segundo Navarro (2000 apud Inomata; Araújo; Varvakis, 2015) sofrem modificações e seus conteúdos podem ser enriquecidos ou não. No que diz respeito às informações que circulam nos “canais formais, [essas] podem ser controladas (arquivadas, recuperadas), enquanto que as informações geradas através de canais informais são muito mais difíceis de armazenar e recuperar” (INOMATA; ARAÚJO; VARVAKIS, 2015, p. 211), onde esses caminhos caracterizam-se como ascendente, horizontal, descendente em seus respectivos níveis (Tático, estratégico e operacional). Sua dinâmica tende a ser maior no sentido horizontal, influenciado pelo nível de compreensão das mensagens e interação entre seus componentes. Os fluxos informacionais juntamente com seus canais de comunicação são fatores que vêm sendo vistos com olhares atentos pelas organizações, guiadas pela globalização e a competitividade na busca de melhores resultado e alcance de metas.

### 3 HISTÓRICO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO OBJETO DE PESQUISA

O Instituto Federal Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA) foi instituído em 23 de setembro de 1909 como Escola de Aprendizes Artífices do Pará, pelo então Presidente da República, Nilo Peçanha. Compreendia o ensino primário, cursos de desenho e oficinas de marcenaria, funilaria, alfaiataria, sapataria e ferraria. Em 1930, essa Escola de Aprendizes transforma-se em Liceu Industrial do Pará e, em 1942, em Escola Industrial de Belém, em 2008 com a Lei nº11.892, o atual Presidente, na época, Luiz Inácio Lula da Silva, institui os Institutos Federais. Os quais no Pará estão composto por 18 *campi* e suas respectivas bibliotecas que formam o Sistema Integrado de Bibliotecas do Instituto Federal Pará (SIBI-IFPA), criado em 8 de fevereiro de 2018, conduzido pela Pró-Reitoria de Ensino, com apoio do Comitê Gestor do Sistema Integrado de Bibliotecas e do Fórum das Equipes de Bibliotecas no qual tais setores desenvolvem serviços como processamento técnicos bibliográficos (seleção, catalogação e indexação), serviços de referências e gestão de acervos. Os profissionais lotados nesses setores são em geral Bibliotecários, auxiliares de bibliotecas e servidores removidos de outros setores.

**Figura 1** – Fluxo Informacional no Sistema de Bibliotecas do Instituto Federal do Pará

Fonte: Elaboração própria das autoras.

O organograma acima foi elaborado com base nas informações retiradas da Resolução nº 020/2018 e 022/2018 do CONSUP, para melhor visualização nas direções traçadas pelos fluxos informacionais no SIBI-IFPA. Esse sistema de biblioteca é conduzido pela Pró-Reitoria de ensino. O Comitê Gestor atua assessorando no âmbito das políticas das bibliotecas, e no âmbito consultivo, responsável pelos acompanhamentos das políticas, está o Fórum das equipes das bibliotecas, formado por todas as equipes das bibliotecas.

Em relação à organização das bibliotecas, essas são divididas em quatro seções: Seção de Desenvolvimento de Coleções e Aquisição; Seção de Processamento Técnico; Seção de Circulação e Referência e; Seção de Periódico. Sob a perspectiva de que esses setores desenvolvem atividades interligadas umas às outras, como um “Sistemas”, o estudo dessas comunicações se tornam essenciais para melhor potencializar a realização de um serviço específico como para a tomada de decisão, sob a perspectiva da gestão dessas bibliotecas.

#### 4 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

O trabalho se caracteriza como estudo de caso de pesquisa qualitativa, abrangendo as seguintes etapas: levantamento bibliográfico e; aplicação do questionário. Assim, realizou-se via WhatsApp a aplicação deste questionário em um grupo de trabalho de servidores das bibliotecas

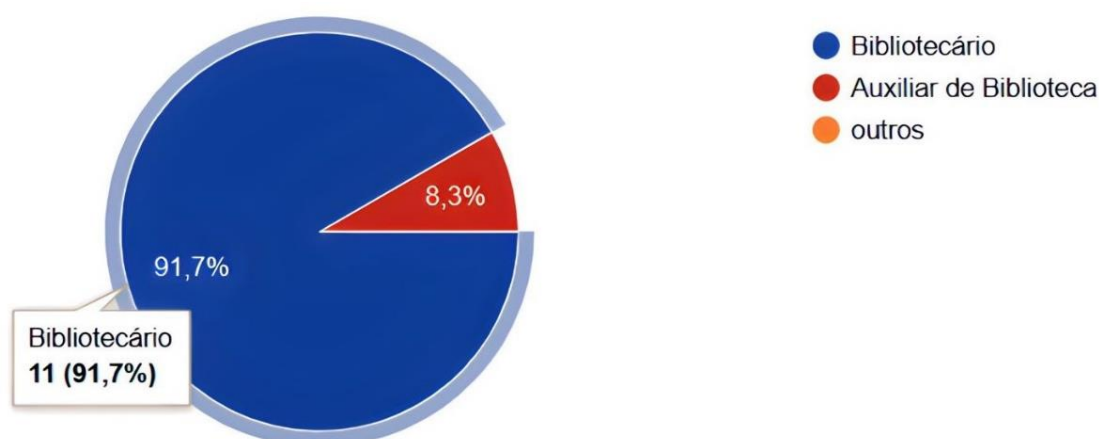


do IFPA, que ocorreu entre 22 a 24 de fevereiro de 2023, com 7 (sete) questões elaboradas no software Google Forms®, sem a identificação pessoal dos participantes, sendo possível observar os seguintes fatores: cargos dos participantes para avaliar o sentido do fluxo informacional; os tipos de comunicação mais utilizados entre eles; a frequência com que as usam; conteúdos, conhecimento e informações que demandam maior interesse dentro desses grupos; a eficiência no tempo de respostas relacionadas às demandas dos setores e; por fim, a avaliação dos entrevistados quanto à potencialidade exercida pelo WhatsApp como comunicação interna na Instituição. Na sequência houve avaliação e interpretação dos resultados para a elaboração do quadro de fatores em que envolve o fluxo de informação entre essas bibliotecas.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No Gráfico 1 são representados os percentuais de integrantes que responderam à pesquisa.

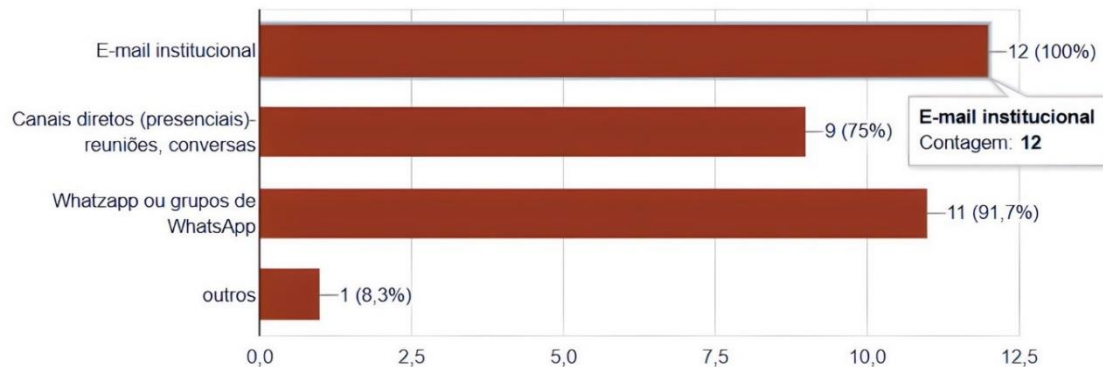
**Gráfico 1 – Cargos dos participantes da pesquisa**



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

No gráfico 1, são apresentadas informações referentes aos cargos dos servidores, percebendo-se que 91,7% da amostra da pesquisa são Bibliotecários e 8,3% são auxiliares de biblioteca. Identificando a ocorrência dos fluxos informacionais no sentido horizontal (bibliotecário-bibliotecário/auxiliar de biblioteca-auxiliar de biblioteca) e vertical (bibliotecário-auxiliar de biblioteca).

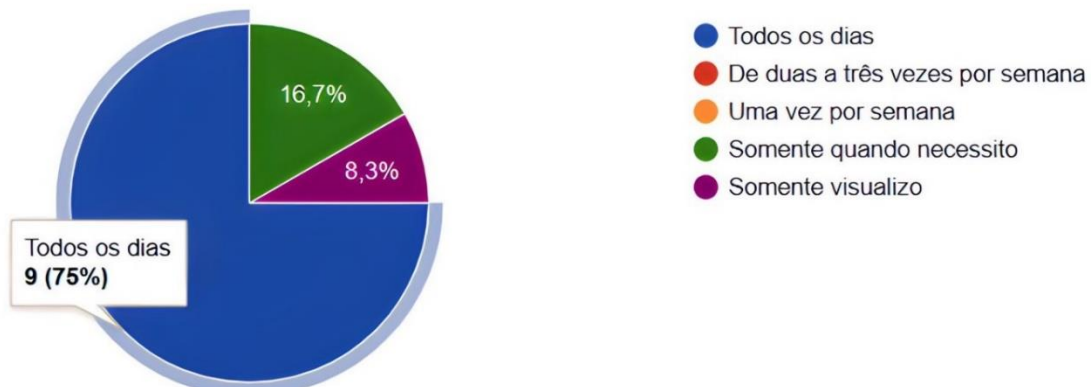
No Gráfico 2 são representados os canais de comunicação utilizados pelos servidores da organização.

**Gráfico 2 – Tipos de comunicações utilizadas pelos servidores dessa organização**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O gráfico 2 representa uma questão de múltipla escolha relativa às comunicações internas utilizadas por esses servidores, os quais 100% desses utilizam o E-mail institucional. Na sequência está o WhatsApp/grupos com 91,7% daqueles que o utilizam, mesmo não sendo considerado um canal de comunicação oficial, ficou como segundo mais utilizado. Em terceiro lugar estão os canais diretos (presenciais), como reuniões e conversas como opção dos 75% dos entrevistados. E outros canais de comunicação não identificados com 8,3%.

Já o Gráfico 3 representa a frequência com que os servidores acessam os grupos de WhatsApp.

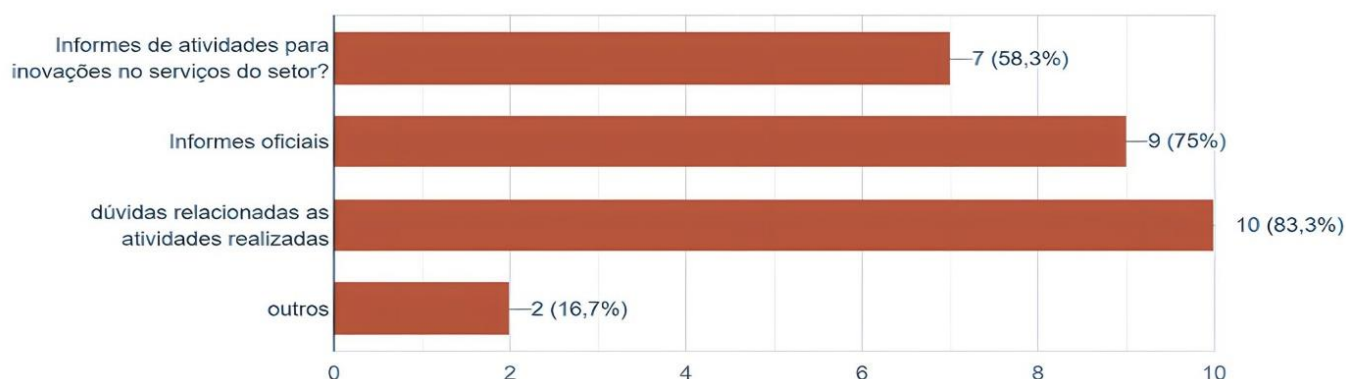
**Gráfico 3 – Frequência com que os servidores acessam o(s) grupo(s) de WhatsApp do seu trabalho**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O gráfico 3 representa a frequência com que essa tecnologia é utilizada nas atividades do trabalho, onde 75% dos entrevistados acessam todos os dias. Já 16,7% dos servidores utilizam somente quando necessitam, ou seja, quando surgem fatores ou necessidades, o aplicativo se torna uma opção de comunicação. Aqueles que somente visualizam (8,3%) por algum motivo não interagem.

Já no Gráfico 4 são apresentados os tipos de informações compartilhadas nos grupos das bibliotecas.

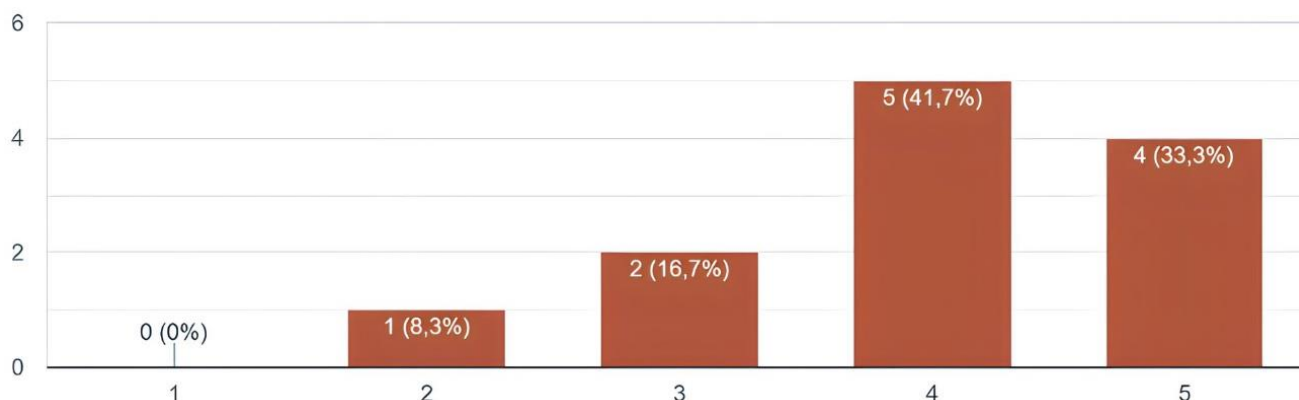
**Gráfico 4** – Tipos de informações compartilhadas no(s) grupo(s) de WhatsApp dos setores



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

No gráfico 4 estão representadas as informações compartilhadas, onde na linha vertical estão contidos os tipos de informações *versus* a quantidade de participantes, sendo uma pergunta de múltipla escolha, com 83,3% que compartilham ou interagem dúvidas relacionadas às atividades realizadas nos setores onde são desenvolvidas suas funções, o que demonstra o quanto esse aplicativo auxilia em respostas a essas atividades. Com 75% estão os informes oficiais. E 58,3% conteúdos voltados para inovações no serviço do setor, algo que já foi realizado em algum momento em outra biblioteca e que pode ser útil para a biblioteca do servidor em questão. Outros tipos de mensagens não identificadas na categoria totalizaram 16,7%.

Já no Gráfico 5 estão apresentadas as avaliações dos fluxos informacionais relacionadas à eficiência e ao tempo de respostas em grupos de WhatsApp das bibliotecas, onde na linha vertical está informada a quantidade de respostas obtidas pelos seus respectivos níveis com base em uma escala de 5, para o grau máximo, e 1 para o grau mínimo (representados na linha horizontal).

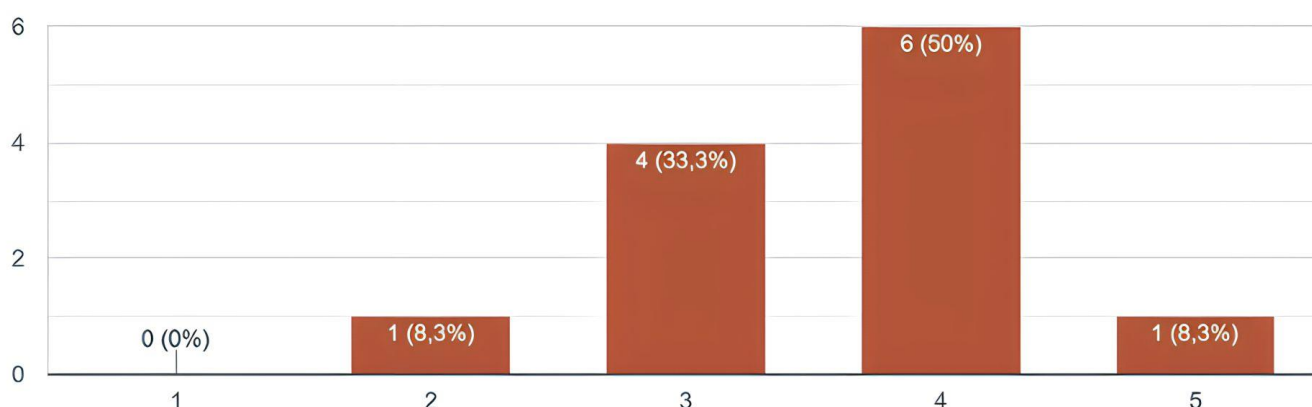
**Gráfico 5 – A eficiência e o tempo de respostas em grupos de WhatsApp das bibliotecas**

Escala: 1 para mínimo e 5 para máximo.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Nesse aspecto, 41,7% dos participantes deram nota 4 (quatro) para esse canal de interação, enquanto a eficiência está relacionada às respostas recebidas no que se refere às perguntas ou dúvidas a serem sanadas dentro do grupo, assim como o tempo de obtenção dessas respostas. 33,3% deram a nota máxima para essa tecnologia, identificando aqui que a maioria desses entrevistados consideram bom nos presentes requisitos pesquisados.

No Gráfico 6 são apresentadas as avaliações dos fluxos informacionais relacionadas à eficiência e ao tempo de resposta em e-mails institucionais, considerando uma escala de 5 para máximo e 1 para mínimo.

**Gráfico 6 – A eficiência e a tempo de respostas em e-mails institucionais**

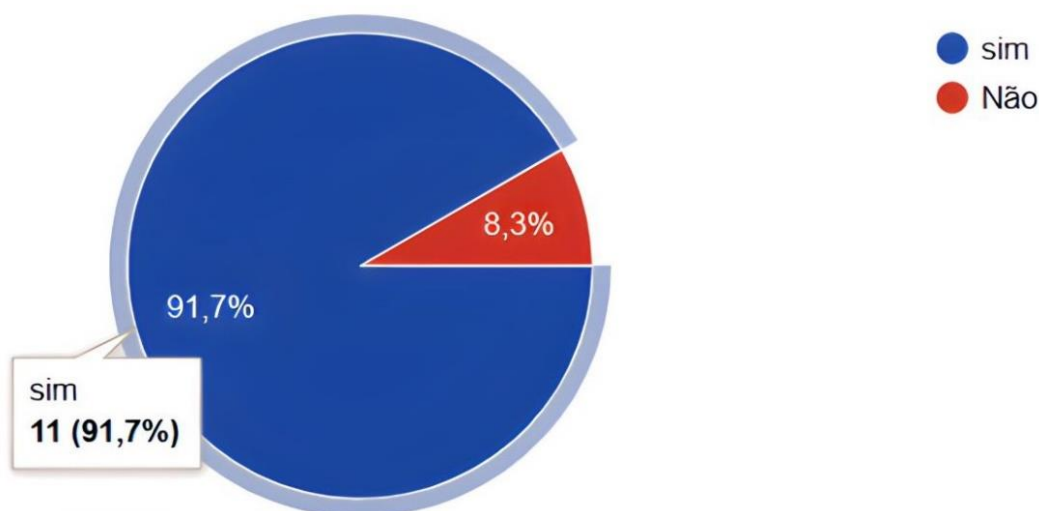
Escala: 1 para mínimo e 5 para máximo.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Seguindo com a análise do gráfico 6 (pessoa x escala), observou-se que em relação ao E-mail institucional, 50% dos participantes avaliaram no grau 4, relacionando ao aspecto eficiência e tempo de resposta e 33,3% avaliaram no grau 3 já mais próximo de uma avaliação mínima.

No Gráfico 7 é apresentada a visão dos participantes em relação ao grupo do WhatsApp como tecnologia potencial na comunicação interna de uma organização.

**Gráfico 7 – Tecnologia potencial na comunicação interna de uma organização**



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Sob a percepção dos entrevistados, 91,7% consideram o WhatsApp uma tecnologia potencial na comunicação interna de uma organização. No entanto, 8,3% dos participantes não se identificam com esse tipo de canal, por algum motivo não contemplado pela pesquisa no momento.

Ao ter como base o quadro elaborado por Inomata, Araújo e Varvakis (2015) sobre “Fluxos Informacionais” e adaptado aqui para os fluxos de informações entre bibliotecas do IFPA, buscou-se representar os elementos detectados nesta pesquisa no quadro 1, na coluna “elementos representativos” que compõe o fluxo informacional.

**Quadro 1 – Fatores que compõe o fluxo de informação entre bibliotecas do IFPA**

Dimensões	Categorias	Conceito	Elementos representativos detectados na pesquisa entre as bibliotecas do IFPA
Elementos	Atores	Todos os envolvidos no fluxo de informação, e nas atividades inerentes ao fluxo, e que, de alguma forma, são responsáveis para que o fluxo ocorra.	Servidores lotados nas bibliotecas (Bibliotecários e auxiliares)
	Canais	Responsáveis por suporte à transmissão de informações no processo de comunicação.	E-mails Institucionais e WhatsApp, canais diretos (reuniões e conversas)
	Tecnologia utilizada	Suportes para que as operações do fluxo aconteçam de forma exequível.	Internet.
Aspectos	Barreiras	Entraves ocasionalmente encontrados no caminho que a informação deve percorrer.	Desinteresse pela mensagem, falha na conexão do canal de comunicação.
	Escolha e uso da informação	Aspectos que interferem na escolha da fonte e do uso da informação.	Esse aspecto está relacionado ao tipo de canal ideal para busca ou transmissão da informação
	necessidades informacionais	Fator responsável pelo início do processo e do fluxo de informação.	A necessidade informacional dos atores é o principal fator responsável pela busca dessa interação.
	Velocidade	Tempo de resposta entre a necessidade da informação e a resposta obtida.	A rapidez é um dos fatores determinantes na qualidade dos fluxos informacionais

Fonte: Adaptado de Inomata, Araújo e Varvakis (2015) para esta pesquisa (2023).

O quadro 1 representa as categorias e os conceitos dos principais elementos que circundam os fluxos informacionais, dentro do processo comunicativo entre as bibliotecas na pesquisa, tais como: canais de comunicação (E-mails Institucionais e WhatsApp, canais diretos – reuniões e conversas) a partir do suporte de internet (exceto canais diretos), podendo encontrar barreiras em alguns momentos nesse processo, como o desinteresse pela mensagem por parte dos atores ou até mesmo falha na conexão do canal, nesse caso em análise. Outro aspecto é o canal relacionado ao tipo de mensagem específica que são conexões interessantes, o fator responsável pelo o início do processo comunicativo em geral, e nesses casos a necessidade “por informação específica” quanto à velocidade na comunicação é algo que também caracteriza sua qualidade.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados dos questionários são percebidos dois aspectos: o negativo e o positivo no contexto dos fluxos informacionais internos. O principal é que todos os elementos devem estar em plena sincronia para que o fluxo ocorra.

Sob o aspecto negativo observou-se a não ocorrência do feedback dos integrantes do grupo, onde numa amostra de 42 pessoas, detectou-se que 40 visualizaram o questionário, 12 responderam. Observando a existência de possíveis ruídos nesse processo de comunicação no qual as pessoas que receberam e visualizaram o formulário e por algum motivo não responderam (29), pessoas que receberam e não visualizaram o formulário (1) e pessoas que não receberam a mensagem (1). Assim, consideram-se todos esses aspectos que fazem parte do processo de comunicação como um todo. E, verifica-se, também, que uma determinada porcentagem dessa população não recebeu uniformemente o estímulo da mensagem (o questionário da pesquisa). Nesse aspecto, o processo comunicacional não ocorreu plenamente.

Em relação aos aspectos positivos da pesquisa, 98% apenas receberam e visualizaram a mensagem, confirmando teoricamente a usabilidade do aplicativo. Ao realizar a análise entre aqueles que deram feedback, respondendo o questionário, 91,7% dos servidores confirmaram a utilização do grupo WhatsApp como comunicação interna, 75% dos entrevistados utilizam todos os dias esse aplicativo e 16,7% somente quando precisam (na forma de emergência). 83,3% utilizam essa tecnologia principalmente para tirar dúvidas relacionadas às atividades desenvolvidas no dia a dia de trabalho. E 75% deram notas máximas (4 ou 5) nos quesitos relacionados à eficiência e ao tempo de respostas em grupos de WhatsApp das bibliotecas, seguido de 16,7% das opiniões que avalia medianamente esses aspectos. 91,7% acreditam que grupos de WhatsApp podem ser considerados um fator potencial na comunicação interna de organizações.

Conclui-se que há um potencial valor às informações que circulam nesses canais de comunicação, e estudos relacionados a “fluxo informacional”, “Canais de comunicação”, “tecnologias diversas”, podem gerar debates positivos para o desempenho organizacional na sociedade.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Mediação como conceito potencializador do diálogo entre a ciência da informação e os campos da arquivologia, biblioteconomia e museologia. In: **XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação** (XIII ENANCIB), 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/179098>. Acesso em: 23 jun. 2023.
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Manual de redação da Presidência da República**. 3. ed. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: <https://ifpa.edu.br/documentos-institucionais/0000/ascom/4752-manual-de-redac-a-o-da-preside-ncia-da-repu-blica/file>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Barueri: Manole, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos: os novos horizontes em administração** / Idalberto Chiavenato. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2020. Disponível em: [https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597025729/epubcfi/6/10\[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright\]/4/12/3:85\[%20no%2C%20to](https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597025729/epubcfi/6/10[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright]/4/12/3:85[%20no%2C%20to). Acesso em: 03 mar. 2023.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006. Disponível em: <https://lucianabicalho.files.wordpress.com/2013/09/choo-chun-wei-a-organizac3a7c3a3o-do-conhecimento.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2023.
- DEVESA, Laura Moura. **A importância da comunicação no contexto organizacional**. 2016. Dissertação (Mestrado) – Escola Superior de Ciências Empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal, Setúbal, 2016. Disponível em: [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17915/1/Laura%20Devesa\\_140327005%20Ci%C3%A7%C3%A2ncias%20Empresariais.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17915/1/Laura%20Devesa_140327005%20Ci%C3%A7%C3%A2ncias%20Empresariais.pdf). Acesso em: 25 fev. 2023.
- FARIA, Priscilla Santos de. **Comunicação interna nas organizações**. 2009. Disponível em: [https://portal.fslf.edu.br/wp-content/uploads/2016/12/comunicacao\\_interna.pdf](https://portal.fslf.edu.br/wp-content/uploads/2016/12/comunicacao_interna.pdf). Acesso em: 20 fev. 2023.
- INOMATA, Danielly Oliveira; Araújo, Wánderon Cássio Oliveira; VARVAKIS, Gregório. Fluxos de informação na perspectiva organizacional. **Informação & Informação**, v. 20, n. 3, p. 203-228, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/32670>. Acesso em: 25 fev. 2023.
- INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ. **Resolução N° 020/2018-CONSUP de 08 de fevereiro de 2018**. Disponível em: <https://proen.ifpa.edu.br/documentos-1/13-resolucoes-do-consup/resolucao-do-consup/2018-2/1877-resolucao-n-020-2018-consup-ifpa-aprovar-o-regulamento-das-bibliotecas-do-ifpa/file>. Acesso em: 25 fev. 2023.
- SENA, Kárita Emanuelle Ribeiro. O uso das novas tecnologias na Comunicação Interna – fatalismo inarredável? In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE CIBERJORNALISMO, **Anais**, 5., 2014. Campo Grande, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, 2014. Disponível em: <https://docplayer.com.br/2836726-O-uso-das-novas-tecnologias-na-comunicacao-interna-fatalismo-inarredavel.html>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, v. 3, n. 4, 2002. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/3837>. Acesso em: 18 mar. 2023.