

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE ARQUIVOLOGIA

FRANCINE BERGENTHAL

**Gestão da Informação Orgânica para a Tomada de Decisão em uma ONG:
Estudo de caso na Brahma Kumaris – Porto Alegre**

PORTO ALEGRE

2015

FRANCINE BERGENTHAL

**Gestão da Informação Orgânica para a Tomada de Decisão em uma ONG:
Estudo de caso na Brahma Kumaris – Porto Alegre**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Arquivologia, pelo Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Orientador: Prof. Dr. Moisés Rockembach

PORTO ALEGRE

2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Prof^a. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-Diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof. Dr. Moisés Rockembach

Chefe Substituto: Prof. Dr. Valdir Jose Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA

Coordenadora: Prof^a. Me. Valéria Raquel Bertotti

Coordenador substituto: Prof. Jorge Eduardo Enriquez Vivar

CIP - Catalogação na Publicação

Bergenthal, Francine

Gestão da Informação Orgânica para a Tomada de
Decisão em uma ONG: Estudo de caso na Brahma Kumaris
- Porto Alegre / Francine Bergenthal. -- 2015.
93 f.

Orientador: Moisés Rockembach.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de
Arquivologia, Porto Alegre, BR-RS, 2015.

1. Informação Orgânica. 2. Gestão da Informação. 3.
Fluxo informacional. 4. Brahma Kumaris. I.
Rockembach, Moisés, orient. II. Título.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE ARQUIVOLOGIA

**Gestão da Informação Orgânica para a Tomada de Decisão em uma ONG:
Estudo de caso na Brahma Kumaris – Porto Alegre**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Arquivologia, pelo Departamento de Ciências da Informação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Data da aprovação: 08/12/2015

Banca Examinadora

Prof. Dr. Moisés Rockembach

Profa. Ma. Marlise Giovanaz

Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa

À essência mais elevada que já habitou este planeta: Marlene Bergenthal.

AGRADECIMENTOS

Leila e Éltton pelo tempo dedicado a responderem tantas perguntas, por possibilitarem que as descobertas fossem do meu modo, pelo aprendizado de saber “ver toda a gente” e pela oportunidade de compreender logo de início a teoria dos contrastes.

A duas instituições fundamentais para o meu desenvolvimento pessoal e tomada de decisão. A escola de educação infantil Meu Cantinho, responsável pela minha interação consciente com o universo, além de promover o espaço para o desenvolvimento de potencialidades. Ao Instituto educacional João XXIII pela oportunidade da bolsa de estudos, por incentivar o diálogo e reflexões, assim como a noção de outras perspectivas.

Essas instituições foram o elo que possibilitou a convivência com seres tão incríveis, independente do cargo no qual estavam atuando, todos contribuíram do seu jeito e formam partes da minha consciência. Mesmo com o passar do tempo, ainda me sinto o “bebê” da Stelinha, uso os chás de cura da Jaque, penso nos conselhos da Adriana e nas dicas de sobrevivência do tio Luis, entendo as piadas do Moço e as frustrações do Oswaldo, sigo com a visão crítica do Rogério e tento imitar uma gazela como o Artur.

Audy, Bárbara, Bartira, Cecília, Fichtner, Giovanna, Luísa (Lu³), Luiza (Luh), Luíza (Lima), Jéssyca, Maitê e Tanira pelo amor cotidiano, espero que a resposta para a indagação “então, o que vocês vão fazer?” sempre seja “seguiremos borboletas!” sem se preocupar com “pegar a esquerda” ou “dobrar a direita” em certo ponto da vida.

As gurias do time de handebol e ao Sérgio que foram a base para vivenciar valores de dedicação, confiança e determinação. Aprendemos o sentido de constituir o equilíbrio e a conexão cognitiva, a noção de coletivo e, também a reconhecer as dores físicas, hematomas e fraturas como pausas para enxergarmos o que estávamos vendo e assim, assimilar a experiência da realidade.

A dinda, dindo e Gui pelo amparo e por aguentarem “tanto meus sonos demorados quanto as minhas insônias insuportáveis”. Ao vô e a Maria Helena que estimulam

estudos, viagens e sabedorias excêntricas. A Duda pelos interessantes questionamentos e espírito de liberdade. Também a duas pessoinhas que (re)conheci neste ano a dona Hermínia pelo exemplo de autossuficiência e multifuncionalidade e a Vera com sua enorme paciência e dedicação.

A Kátia que me ensinou a observar e a escutar o meio, “abrir as portas e não tentar atravessar paredes” e também, a “deixar as lembranças soltas pela casa”, por todo incentivo, confiança e carinho. Ao Cele e ao Acordar, mas principalmente a Lu por toda a sua instrução e orientação nos momentos menores e as observações de desconstrução da realidade.

A Isabel, Herbert, Calô, Rafa, abuelita e a linda energia do tio Horácio que abriram as portas de suas casas, compartilharam experiências, deram vários conselhos e incontáveis caronas com direito a discussões sobre a vida.

As instituições que viabilizaram as experiências de estágio: Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Hospital Psiquiátrico São Pedro (HPSP), Conselho Regional dos Representantes Comerciais do Rio Grande do Sul (CORE-RS) e a Cia Carris Porto Alegre. Aos queridos amigos que fizeram parte desses ciclos, aprendendo junto e deixando meus dias mais felizes: Josi e Sandra; Tania e o outro viés da lou(cura); Baiano, Eliane(a), Lô, Taiane e Zé pela energia maravilhosa; e aos guris da Carris que, mesmo convictos de que não sou desse planeta, compartilharam seus conhecimentos singulares.

Ao pessoal da AIESEC que estabelecem múltiplas conexões, independente das questões geográficas, sigam impactando vidas e transformando o mundo com pequenas-grandes ações. Nesse processo algumas pessoas merecem destaque: Nancy pela sua intensidade, Arita pelo seu entusiasmo, Nati pela tranquilidade de Pachamama, Silvita pela assistência, Bruno pela apreciação de maneiras peculiares de ser, Isma por todas as comidinhas e aconchegos e, Alana pelas corridinhas matinais de desaceleração mental. Também aos queridos “amigos viajeros” que “não sabem de onde vieram e nem para onde vão”, mas que em poucos minutos quebram paradigmas.

A todos da Fundación Laboral de Jovenes y Adultos com Discapacidad (FL-JADÍS) pela oportunidade de “mudar as minhas verdades de lugar”, de “sentir tudo de todas

as maneiras”, de vivenciar com os “muchachos” o “sí, se puede” e de reconhecer que “sarna com gusto no pica!”. Ao prof. Luis, a prof.^a Alicia e a Sra. Juana pelas lições de vida, pela certeza do “fazer acontecer” e pela indescritível paciência. Ao Olmedo por todas as “charlas” e o humor apaixonado pela vida. Ao Leonardo pela oportunidade de exercitar as percepções do presente, pelo exemplo de vida, transmutação energética e, também, por apresentar um dos caminhos para a filosofia yogui.

A Yas pelas “buenas vibras”, caminhadinhas noturnas e os chazinhos misteriosos. A Mel pela amizade, pelos debates e ações altruístas. Ao Henrique pela percepção diferenciada das relações com o mundo, pelas trocas de energias e as interessantes risadas. Ao Cristiano pelo seu impulso de conhecer todas as coisas, pelo suporte técnico e emocional.

A Anitinha e ao Guri por suas personalidades dicotômicas que equilibram o ambiente, desde o momento de meditação a “crazy time”, assim como as demonstrações espontâneas de carinho. A Negrita por apresentar outras formas de comunicação.

Aos queridos da Brahma Kumaris pelos ensinamentos de valor, paciência e por colaborar com este trabalho de fechamento de ciclo. A UFRGS e aos professores do Departamento de Ciências da Informação, especialmente ao Moisés por libertar nosso pensamento da arquivística tradicional e conduzir a aproximação de outras áreas do conhecimento.

RESUMO

Apresenta um estudo de caso sobre a Organização Não Governamental Brahma Kumaris – Porto Alegre acerca da gestão da informação orgânica para a tomada de decisão. Para tanto, utilizou-se como base teórica pesquisa bibliográfica e documental relacionando principalmente as áreas de Arquivologia, Ciência da Informação e Administração, essenciais para perceber a relação interdisciplinar a partir de um modelo de fluxo da informação. Os instrumentos de pesquisa foram formulados a partir da literatura consultada dentro desse campo de atuação, sendo estes um questionário com perguntas de caráter aberto e fechado e entrevistas semiestruturadas. É uma pesquisa exploratória qualitativa com estudo de caso, levantamento bibliográfico e análise documental. Quanto aos resultados foi possível perceber que não existe na Brahma Kumaris um modelo de gestão da informação estruturado. Todavia, a percepção dos voluntários aponta para um bom funcionamento da organização. Deste modo, por fim, são ponderadas as justificativas para o distanciamento da realidade teórica metodológica frente à percepção dos voluntários envolvidos no processo. A partir disso é possível uma postura propositiva e de respeito ao trabalho realizado na ONG.

PALAVRAS CHAVE

Informação Orgânica. Gestão da Informação. Fluxo informacional. Brahma Kumaris.

RESUMEN

Se presenta un estudio de caso sobre la Organización no Gubernamental (ONG) Brahma Kumaris de Porto Alegre acerca de la gestión de la información orgánica para la toma de decisiones. Se utilizó como base teórica la búsqueda bibliográfica y documental relacionada principalmente a las áreas de Archivología, Ciencias de la Información y Administración, que son esenciales para percibir la relación interdisciplinaria a partir de un modelo de flujo de información. Los instrumentos de investigación fueron formulados a partir de la literatura consultada dentro del ámbito de acción, siendo estos cuestionarios con preguntas de carácter abierto y cerrado y entrevistas semiestructuradas. Se trata de una investigación exploratoria cualitativa con estudio de caso, levantamiento bibliográfico y análisis de documentos. En cuanto a los resultados, fue posible percibir que en Brahma Kumaris no existe un modelo de gestión de información estructurado, sin embargo, la percepción de los voluntarios apunta hacia un buen funcionamiento de la organización. Así, finalmente, son sopesadas las justificaciones para el distanciamiento de la realidad teórica metodológica frente a la percepción de los involucrados en el proceso. A partir de este trabajo, es posible promover una postura propositiva y de respeto por el trabajo realizado en la ONG.

PALABRAS CLAVE

Información Orgánica. Gestión de la Información. Flujo Informacional. Brahma Kumaris.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura I – Modelo de representação do fluxo da informação.

Gráfico 1 – Idade dos voluntários aptos a realizarem mediações de atividades como palestras e *workshops*.

Gráfico 2 – Necessidade de busca ativa de informação para o cumprimento das atividades.

Gráfico 3 – Fontes utilizadas para obter informações imprescindíveis.

Gráfico 4 – Fontes consideradas mais importantes para a tomada de decisão.

Gráfico 5 – Processo de análise das informações antes de serem disponibilizadas.

Gráfico 6 – Organização das informações internas.

Gráfico 7 – Meios de comunicação utilizados para divulgar a informação.

Gráfico 8 – Eficiência do acesso à informação.

Gráfico 9 – Uso das informações internas para a tomada de decisão.

Gráfico 10 – Armazenamento da informação.

Gráfico 11 – Políticas para descarte de documentos/informações.

Quadro I - Canais formais e informais.

Quadro II - Fontes formais.

Quadro III – Fontes informais.

Quadro IV - Elementos e características do fluxo de informação.

LISTA DE ABREVIATURA

BKWSU	Brahma Kumaris World Spiritual University
FIJ	Fórum Internacional da Juventude
GI	Gestão da Informação
IVE	Imagens e Vozes da Esperança
OBK	Organização Brahma Kumaris
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
OSs	Organizações Sociais
OSCs	Organizações da Sociedade Civil
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
POA	Porto Alegre
SoL	Sociedade de Leitura Organizacional
UEMBK	Universidade Espiritual Mundial Brahma Kumaris
UPF	Utilidade Pública Federal
VIVE	Vivendo Valores na Educação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA	14
1.1 Problema de Pesquisa	16
1.2 Objetivo Geral e Objetivos Específicos	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
2.1 Informação Orgânica.....	18
2.2 Gestão da Informação.....	22
3 CONTEXTO DA PESQUISA.....	37
3.1 Organização Não Governamental.....	37
3.2 Brahma Kumaris	39
4 METODOLOGIA	50
4.1 Características da Pesquisa	50
4.2 Sujeitos do Estudo	52
4.3 Instrumentos e Coleta de Dados.....	52
5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA PARA TOMADA DE DECISÃO	54
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	71
APÊNDICE I – TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL	81
APÊNDICE II - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	82
APÊNDICE III – QUESTIONÁRIO	83
APÊNDICE IV – ENTREVISTA.....	85

1 INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A produção de informações na sociedade contemporânea está ocorrendo em um ritmo cada vez mais acelerado e isto nos conduz a uma reflexão de quais são os métodos que devemos adotar para obtermos aproveitamento satisfatório do uso das informações, frente à quantidade informacional. A gestão da informação opera um conjunto de procedimentos que colaboram com esses métodos, a partir de determinados critérios que auxiliam na administração, provendo precisão e qualidade na tomada de decisões.

A literatura especializada de Arquivologia e Ciência da Informação têm se concentrado no gerenciamento da informação, principalmente no que se refere a espaços públicos e privados. Entretanto, se compararmos com o desenvolvimento de pesquisas na área de Organizações Não Governamentais (ONG) podemos considerar escasso, visto não existirem muitas pesquisas nesse sentido, podendo citar como alguns dos poucos exemplos a tese de Moisés Rockembach (2012) e a dissertação de Ronaldo Pereira Martins (2007).

As Organizações Não Governamentais (ONG) atuam em questões relativas às necessidades públicas nos âmbitos social, político, econômico e cultural, entretanto, sua característica jurídica administrativa é de direito privado e não possuem fins lucrativos. As ONGs são fundamentais na sociedade e estão em constante ascensão, frente a isso, o problema que se coloca é: de que forma uma Organização Não Governamental (ONG) gerencia suas informações internas para a tomada de decisões?

Sob tal perspectiva, a proposta deste trabalho foi averiguar de que forma uma ONG, no caso a Brahma Kumaris – Porto Alegre gerencia suas informações internas de modo a orientar suas ações. Ou seja, perceber se há uma política de gestão da informação visando estratégias para a tomada de decisão. A ONG possui um caráter de envolvimento voluntário e, no caso da Brahma Kumaris, por ser uma instituição consolidada no mercado e em constante expansão mundial, esperou-se que políticas de gestão da informação estivessem estabelecidas e que fosse possível desenvolver um comparativo entre a teoria e a prática vivenciada na organização.

O material analisado abrange documentos e demais fontes de informação produzidas pela Organização Brahma Kumaris – Porto Alegre, especialmente no ano de 2015 que revelam: a produção, tipo, fluxo, uso, armazenamento e recuperação

de informações, colaborando com os estudos no âmbito da gestão da informação. A pesquisa caracteriza-se como exploratória qualitativa, através de estudo de caso com pesquisa bibliográfica e documental. Tal análise realizou a reconstrução histórica (da trajetória da ONG), bem como proporcionou uma discussão teórica acerca dos procedimentos de gestão da informação. A partir disso, foi possível elaborar os instrumentos de pesquisa que se constituíram em questionários qualitativos (APÊNDICE III) com perguntas de caráter aberto e fechado e também, um roteiro semiestruturado (APÊNDICE IV) que guiou as entrevistas efetivadas.

Do ponto de vista teórico o foco recai sobre a informação orgânica e sua utilização para tomar decisões, cuja ênfase é atribuída especialmente em três áreas do conhecimento: Arquivologia, Ciência da Informação e Administração. Também se constitui como fundamental apresentar um modelo de fluxo da informação, que serviu de base teórica e analítica nesta pesquisa.

Cabe ressaltar que a pesquisa se justifica por uma série de fatores, que se apresentam em pelo menos dois sentidos: teórico e empírico. Em relação à justificativa teórica, a pesquisa dialoga com uma literatura de fundamental importância, e em constante construção e aperfeiçoamento, na área da Arquivologia e Ciência da Informação, no que se refere à gestão da informação. No que diz respeito à justificativa empírica, retoma-se o argumento da importância de pesquisas voltadas ao terceiro setor. Ou seja, uma análise voltada a uma ONG, no caso a Brahma Kumaris – Porto Alegre vem a contribuir para a consolidação de estudos da área com esse perfil.

Enfim, a estruturação deste trabalho se apresenta da seguinte forma: o segundo capítulo apresenta o Referencial Teórico, consiste na revisão da literatura, discutindo, principalmente, conceitos de informação orgânica e de gestão da informação, incluindo modelo de fluxo da informação, que abrange as áreas de Arquivologia, Ciência da Informação e Administração; o terceiro capítulo se refere ao Contexto da Pesquisa, apresenta considerações acerca de Organização Não Governamental, assim como a construção história da Brahma Kumaris contendo a descrição de sua estrutura, objetivos principais, os projetos e atividades que a organização realiza ou está envolvida, a fim de compreender seu contexto e campo de atuação; no quarto capítulo, Metodologia, foram demonstradas as características da pesquisa, descritos os sujeitos do estudo e explicados os instrumentos e coleta de dados; o quinta capítulo, Informação Orgânica para Tomada de Decisão, se

refere a parte analítica deste trabalho, são confrontados os dados coletados a partir dos questionários, da entrevista e da revisão de literatura, por fim; o sexto capítulo são as Considerações Finais que retomam a composição desta pesquisa e apresentam sugestões para melhorias na organização.

1.1 Problema de Pesquisa

Como já mencionado, o problema que estimulou esta pesquisa decorre da dinâmica recente da sociedade contemporânea no que diz respeito aos procedimentos de gestão da informação. O ritmo acelerado com que dados e informações são gerados nos traz novos problemas e questões a serem resolvidos, a gestão da informação auxilia nesses requisitos e pode ser utilizada de forma estratégica e eficiente. Nas áreas de Arquivologia e Ciência da Informação existe uma literatura especializada que têm se concentrado nessa temática, de modo a considerá-la em espaços públicos e privados.

Entretanto, há uma carência de estudos referentes às organizações que possuem direitos privados, mas que atuam na prestação de serviços em áreas de interesse público e social (sem fins lucrativos - ONGs). Por apresentarem características próprias no âmbito jurídico administrativo, as ONGs são pertencentes ao Terceiro Setor e geram certos desafios teóricos e analíticos; como será exposto no contexto da pesquisa deste trabalho, mais especificamente na seção 3.1 Organização Não Governamental. Tendo em vista a importância do debate levantado, o problema desta pesquisa é: de que forma uma Organização Não Governamental (ONG), a partir de um estudo de caso na organização Brahma Kumaris – Porto Alegre, gerencia suas informações internas para a tomada de decisões?

1.2 Objetivo Geral e Objetivos Específicos

O objetivo geral da pesquisa diz respeito à resposta ao problema de pesquisa colocado, ou seja, consiste em verificar de que forma uma Organização Não Governamental (ONG) gerencia suas informações internas para a tomada de decisões. Para tanto, optou-se pelo estudo da Organização Brahma Kumaris – Porto

Alegre, visto que esta é uma ONG internacional consolidada em termos de tempo de existência e alcance de atuação, como será apresentada no contexto da pesquisa, na seção intitulada Brahma Kumaris. A fim de complementar, os objetivos específicos da pesquisa consistem em:

- Revisar teorias a respeito da gestão de informação, direcionadas à tomada de decisão;
- Verificar a existência de métodos de gestão da informação;
- Averiguar quais são as fontes de informação utilizadas para realizar o processo de tomada de decisão na organização;
- Propor uma reflexão acerca dos métodos de gestão da informação de acordo com a literatura pesquisada e a possível aplicabilidade pela organização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para abordar o problema e objeto de pesquisa faz-se útil pensar sobre o modo como o conhecimento a respeito desses é construído na literatura especializada da área e quais os conceitos centrais dentro da mesma. Desta forma, o referencial teórico deste trabalho está subdividido em duas seções: 2.1. Informação Orgânica, que propõe discussões conceituais relativas às relações da informação e 2.2 Gestão da informação, abordando a importância do gerenciamento de informações e suas características.

2.1 Informação Orgânica

A expansão tecnológica proporcionou às organizações uma significativa mudança em relação aos seus métodos de administração e interação com o meio no qual estão inseridas. A informação passou a ser objeto principal de análise para o funcionamento das organizações, pois é a conexão entre os dados brutos e do desenvolvimento de conhecimentos (DAVENPORT, 1998, p. 18), independente do seu suporte e caráter de atuação.

A relação entre dado, informação e conhecimento é de suma importância para a organização, principalmente no que se refere aos procedimentos de administração e de ações no ambiente interno e externo. Davenport (1998, p. 18) afirma que dados são “simples observações sobre o estado do mundo”. E seu vínculo com a informação se apresenta por serem “a mais pequena representação convencional e fundamental de uma informação (ROUSSEAU, COUTURE, 1998 p. 137)”.

Robredo (2003, p. 47), amplia essa visão utilizando a definição de Boisot (1998) ao dizer que “dados são definidos como uma série de observações, medidas ou fatos na forma de números, palavras, sons e/ou imagens. Os dados não tem significado próprio, mas fornecem a matéria prima a partir da qual é produzida a informação”. Sendo assim, dados são códigos, que podem estar estruturados (ou não) e possuem potencialidade de se transformar em informação, no entanto, não tem capacidade de fornecer estrutura sólida para gerar ações e/ou tomar decisões.

Há diversos conceitos referentes à informação e sua compreensão pode variar de acordo com o contexto e a área do conhecimento na qual está inserida. Na sua forma mais simples, é entendida como “dados dotados de relevância (DAVENPORT, 1998, p. 19)”. Silva e Ribeiro (2002) complementam ao expor seu entendimento de informação

[...] como um conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registradas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direcionada (SILVA, RIBEIRO, 2002, p. 37).

Desta forma, informação pode ser caracterizada como dados que já passaram por um tipo de processamento e de estruturação e são capazes de ser registrados em um determinado suporte material ou imaterial, além de estarem dotados de significados com potencialidade de gerar conhecimentos. A informação é fundamental para que sejamos capazes de produzir conhecimento e tomar decisões, Monteiro e Falsarella (2006, p. 91) afirmam que “o conhecimento acontece quando a informação é assimilada e ganha potencial para determinarmos uma ação”.

Davenport (1998, p. 18-19) relaciona conhecimento com a mente humana, já que para o autor, conhecimento refere-se à informação e inclui reflexão, análise e síntese, além de ser complexo para realizar sua estruturação e transmissão.

Conhecimento é a informação mais valiosa e, conseqüentemente, mais difícil de gerenciar. É valiosa precisamente porque alguém deu a informação a um contexto, um significado, uma interpretação; alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou sua própria sabedoria, considerou suas implicações mais amplas (DAVENPORT, 1998, p. 19).

Nonaka e Takeuchi (1997) colaboram com a ideia de Davenport (1998) em relação à importância que a informação possui para extrair e consumir conhecimento, pois consideram que “a informação proporciona um novo ponto de vista para a interpretação de eventos ou objetos, o que torna visíveis significados antes invisíveis ou lança luz sobre conexões inesperadas” (Nonaka; Takeuchi, 1997,

p. 63). O conhecimento pode ser manifestado de duas formas: tácito e explícito e se relacionam entre si variando sua forma de aprendizado, dependendo do contexto.

O conhecimento tácito é subjetivo, complexo e de difícil estruturação em função de ser adquirido através das experiências do indivíduo. Já o conhecimento explícito é justamente o conhecimento estruturado e de fácil propagação (NONAKA, TAKEUCHI, 1997, p. 65). Dessa forma, podemos observar a importância da informação como conexão entre os dados e conhecimento, assim, Matta (2010) retoma

O dado por si só pouco representa, já a informação traz a qualidade de um significado. No entanto, os conteúdos informacionais podem crescer em seu significado, atingindo a classificação de conhecimento. O conhecimento consiste na informação como compreensão. Tal qualidade do conteúdo informacional é atingida quando a informação se une à compreensão sobre o que ela significa em um determinado ambiente. (MATTA, 2010, p. 130)

Além da relação direta de dado, informação e conhecimento; a informação, quando registrada em um suporte, nos aproxima do ponto de vista de Rousseau e Couture (1998, p. 137) no que se refere a documento, pois o entendem como “um conjunto constituído por um suporte e pela informação que ele contém”. Portanto, documento é produto de conhecimentos que contém informação e informação, por sua vez, contém dados.

Para Choo (2006, p. 27-29) a informação é um elemento intrínseco e está presente em todos os processos da organização. O autor destaca a importância da utilização da informação, em função de desempenhar um papel estratégico no crescimento e na capacidade de adaptação da organização. Relaciona três áreas nas quais a informação esta intimamente ligada à ascensão ou decadência da organização: criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões. Entende-se que toda ação pressupõe uma decisão e, toda decisão é baseada em informação, por isso a necessidade de uma política de gestão da informação.

As informações internas de uma organização são fundamentais para análise de seu desempenho e reflexões sobre suas competências e futuras ações. Geralmente, essas informações estão registradas em um suporte, conforme os conceitos abordados anteriormente, em documentos. Os documentos produzidos os

recebidos pela organização, geralmente representam sua estrutura e são elaborados a partir de uma necessidade administrativa, ou seja

[...] a medida que os documentos vão sendo acumulados, estabelecem relações entre si. Eles estão unidos por um elo criado no momento em que são produzidos e recebidos, determinado pela razão de sua elaboração e que é necessário à própria existência e à capacidade de cumprir seu objetivo. Eles são um conjunto indivisível de relações intelectuais (SOUSA, 2009 p. 80)

Considera-se que o elo ocorre de forma natural e organizada, o que qualifica uma relação orgânica, também considerada por Rondinelli (2002) como “vínculo arquivístico”. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística considera que organicidade é a “relação natural entre documentos de um arquivo em decorrência das atividades da entidade produtora” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 127). A partir disso, entende-se informação orgânica como aquela originada pela própria organização, isto é, suas informações internas que estão relacionadas com a missão, funções, atividades e tarefas que a organização desenvolve (FAUVEL, VALENTIM, 2008, p. 238).

Ressalta-se que a informação orgânica é gerada em decorrência da execução das funções organizacionais, pelos próprios membros da organização, que ao mesmo tempo são produtores e consumidores. Por essa razão, a organização precisa deixar claro o valor que esse recurso pode exercer em benefício da própria organização, e estabelecer mecanismos e instrumentos que facilitem a gestão dos fluxos informacionais (LOUSADA, VALENTIM, 2008, p. 258).

A informação orgânica é essencial para a organização, visto que auxilia no processo de tomada de decisão reduzindo incertezas e fornece “subsídios às ações e atividades que são desenvolvidas pela organização, como os planejamentos de curto, médio e longo prazo e, também, as ações de cunho estratégico” (LOUSADA, VALENTIM, 2008 p. 256).

É interessante observar as informações orgânicas de forma analítica identificando seus recursos e potencialidades estratégicas, explorando os pontos positivos e examinando os negativos. O termo “estratégia” é entendido como “o

modo como as organizações se comportam e tomam decisões frente às alterações do ambiente” (MORENO, 2006, p. 62). Beal (2004, p. 15) apresenta a informação estratégica como

[...] aquela capaz de melhorar o processo decisório em função da sua capacidade de reduzir o grau de incerteza em relação às variáveis que afetam a escolha das melhores alternativas para a superação de desafios e o alcance dos objetivos organizacionais (BEAL, 2004, p. 15).

Tendo em vista as reflexões dos autores abordados, considera-se que informação orgânica são as informações produzidas pela própria organização, enquanto estratégia diz respeito ao modo como estas informações são usadas com vistas à melhora na tomada de decisões e alcance dos objetivos organizacionais. Entende-se que o cerne da questão é a forma como as informações internas são utilizadas, de forma estratégica, em benefício da própria organização para desenvolver ações apropriadas relacionadas com a sua missão, funções e atividades, principalmente no que se refere aos métodos de administração e aos processos de tomada de decisão.

2.2 Gestão da Informação

A Gestão da Informação (GI) é um conjunto de procedimentos que auxiliam as organizações a administrarem suas informações internas e externas, podendo ocorrer através das atividades de produção, tratamento, registro e guarda, comunicação e uso da informação (DELTCI, 2015), a fim de promover eficiência na recuperação da informação e facilitar o processo de tomada de decisão. Woodman (*apud* PONJÚAN DANTE, 1998, p. 135) associa a gestão da informação como sendo “todas as ações relacionadas à obtenção da informação adequada, na forma correta, para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão correta”. Braga (2007) complementa afirmando que

A gestão da informação tem como objetivo apoiar a política global da empresa, na medida em que torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem; apoia os gestores na tomada de decisões; torna mais eficaz o conhecimento do meio envolvente; apoia de forma interativa a evolução da estrutura organizacional, a qual se encontra em permanente adequação às exigências concorrentes; e ajuda a formar uma imagem da organização, do seu projeto e dos seus produtos, através da implantação duma estratégia de comunicação interna e externa (BRAGA, 2007, p. 3).

O gerenciamento de informações é essencial para o desempenho de uma organização, já que pode determinar sua ascensão ou decadência, em razão de estar relacionado com a precisão e qualidade na tomada de decisões. Lopes e Valentim (2013, p. 172) consideram que a gestão da informação colabora com a organização nos processos de tomada de decisão, no planejamento de estratégias de ação, assim como na realização de funções, tarefas e demais atividades.

Oliveira e Bertucci (2003, p. 76) afirmam que a GI é um instrumento estratégico importante no que se refere à eficiência na recuperação de informações, controle e auxílio em decisões. Para Tarapanoff (2001), a gestão da informação tem como finalidade

Identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação, ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais. A criação da informação, aquisição, armazenamento, análise e uso, provêm estrutura para o suporte ao crescimento e ao desenvolvimento de uma organização inteligente, adaptada às exigências e às novidades da ambiência em que se encontra (TARAPANOFF, 2001, p. 44).

Para o desenvolvimento de uma gestão da informação é interessante reconhecer o fluxo informacional existente na organização, já que uma das funções essenciais dos fluxos informacionais é dotar os gestores de subsídios imprescindíveis ao processo de tomada de decisões, permitindo assim, o estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação no contexto organizacional (VITAL, FLORIANE e VARVAKS, 2010, p. 86).

Há diversos modelos de fluxo da informação, mas cada organização tem suas especificidades, o que requer estudo particular. Na literatura pesquisada o modelo

de fluxo da informação considerado mais adequado para este trabalho foi o de Adriana Beal (2004)¹, pois estabelece um sistema desde a necessidade informacional até a possibilidade do descarte de informação. Apresenta o fluxo da informação através dos elementos: identificação de necessidades e requisitos, obtenção, tratamento, distribuição, uso, armazenamento e descarte, conforme segue a figura.

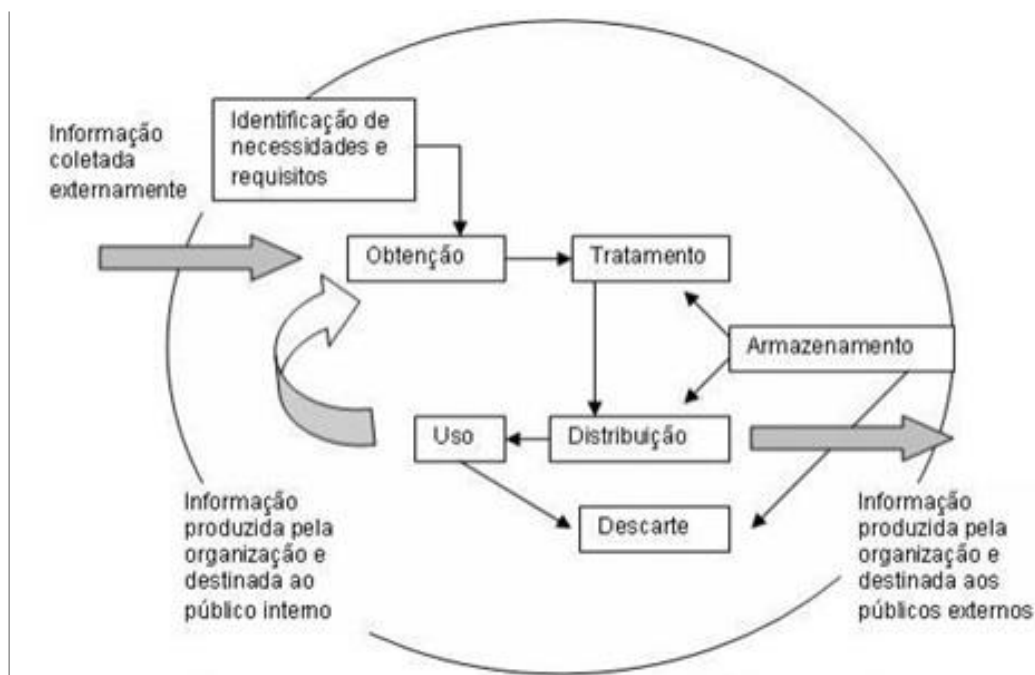


Figura I – Modelo de representação do fluxo da informação.

Fonte: BEAL, 2004, p. 29.

➤ **Identificação de necessidades e requisitos**

Para Choo (2006, p. 405) as necessidades de informação surgem a partir de problemas, incertezas e ambiguidades em situações e experiências específicas e se

¹ Ainda que o modelo de Beal (2004) tenha sido considerado mais completo da literatura pesquisada, um aspecto que chama a atenção é o fato da inexistência de uma avaliação da informação, principalmente quando é abordada a etapa final, de descarte, no qual não constam referências no que diz respeito a critérios fundamentados para a eliminação de determinada informação.

relacionam a questões subjetivas, assim como a cultura organizacional, execução de tarefas, compreensão dos objetivos, normas profissionais, etc. É interessante ressaltar que o autor foca no significado da informação, assim como nas condições, padrões e regras que transformam a informação produtiva dependendo da situação e dos indivíduos.

A identificação de necessidade informacional pode ocorrer quando, por exemplo, um profissional no desenvolvimento de suas atividades de rotina se depara com uma situação para a qual não está devidamente preparado ou lhe faltam subsídios informacionais (conhecimentos específicos). Entretanto não se restringe aos indivíduos que trabalham diretamente na organização, já que a necessidade informacional abrange os ambientes interno e externo e são fundamentais no que se refere ao desenvolvimento de produtos informacionais, por ampliarem a utilidade da informação e sua aplicabilidade em benefício da organização (BEAL, 2004, p. 30).

As necessidades informacionais são distintas, por isso é importante reconhecê-las, a fim de auxiliar sua compreensão, neste sentido, Le Coadic (2004, p. 41) enumera algumas perguntas, tais como: quem necessita da informação? Que tipo de informação? Para qual grupo de pessoas? Porque precisam dela? Quem decide quanto à necessidade? Quem seleciona? Que uso é dado ao que é fornecido? Quais são as consequências ou resultados do uso para o indivíduo, o grupo, a organização, etc.?

MacMullin e Taylos (1984, *apud* CHOO, 2006, p. 405), complementam com mais algumas perguntas direcionadas aos indivíduos que buscam informações: o que você deseja saber? Qual o seu problema? O que você já sabe? O que você espera descobrir? Como isso vai ajudar você? Como você precisa saber disso? Em que forma você precisa saber disso? O reconhecimento do tipo de informação necessária, assim como o entendimento do porquê será usada dentro da organização e de qual forma, permite o planejamento dos recursos indispensáveis (BEAL, 2004, p. 36).

➤ **Obtenção**

Com as necessidades informacionais previamente reconhecidas, inicia-se o processo de obtenção das informações. Este processo se relaciona com a criação,

recepção e/ou captação de informações, independente de seu formato, assim como com os canais e as fontes de informação e seus critérios (BEAL, 2004, p. 37).

A variedade informacional é ampla, assim como seus canais e fontes de informação. Consideram-se canais de informação como o meio por onde se transfere a informação coletada pelas fontes, podendo ser canais formais ou informais (MEADOWS, 1999, p.146). O exemplo abaixo, no quadro I, propõe algumas diferenças entre os canais formais e informais.

CANAIS FORMAIS	CANAIS INFORMAIS
Público potencialmente grande	Público restrito
Informação armazenada e recuperável	Informação não armazenada e não recuperável
Informação relativamente antiga	Informação recente
Direção do fluxo selecionada pelo usuário	Direção do fluxo selecionada pelo produtor
Redundância moderada	Redundância, às vezes, significativa
Avaliação prévia	Sem avaliação prévia
<i>Feedback</i> irrisório para o autor	<i>Feedback</i> significativo para o autor

Quadro I – Canais formais e informais

Fonte: TARGINO, 2000.

Segundo Vital (2006, p. 303), as fontes de informação podem ser categorizadas como formais e informais, sendo a principal diferença entre elas o nível de processamento ao qual a informação foi submetida. Há diversos tipos de fontes formais, se relacionam pela forma como estão estruturadas e como podem ser acessadas e/ou transmitidas, conforme Andriotti e Freitas (2008), “a principal vantagem deste tipo de informação é a facilidade com que ela pode ser acessada, arquivada e categorizada por sistemas automatizados”.

As fontes informais, por sua vez, não possuem caráter oficial, visto que, não estão estruturadas. Entretanto, são consideradas de suma importância por estarem vinculadas diretamente a pessoas, Goodman (1993, *apud* ANDRIOTTI, FREITAS, 2008), menciona as fontes pessoais como mais interessantes porque outros sinais podem ser captados, como expressão facial, tom da mensagem, entonação, entre outros sinais. Seguem abaixo os quadros contendo exemplos de fontes formais e informais elaborado pelos autores citados (ANDRIOTTI, FREITAS, 2008).

FONTES FORMAIS		
- Artigos	- Conferências	- Exposições
- Associações	- Congressos	- Feiras
- Atas	- Contadores	- Governo
- Bancos de dados externos/internos	- Distribuidores	- Indústria
- Bibliotecas	- EDIs	- Internet (e-mail, websites)
- Cartas	- Jornais e Revistas	- Memorandos
- Catálogos	- Livros e Enciclopédias	- Newsletter
- Circulares	- Periódicos	- Relatórios
- Comitês	- Trabalhos científicos	- Simpósios
- Comunicados	- Estatísticas	- Outras fontes

Quadro II – Fontes Formais

Fonte: ANDRIOTTI, FREITAS, 2008.

FONTES INFORMAIS		
- Amigos	- Consultores	- Percepções sensoriais
- Associações	- Distribuidores	- Simpósios
- Colegas	- Fornecedores	- Subordinados
- Concorrentes	- Família	- Superiores
- Conferências, congressos	- Supervisores	- Outros profissionais
- Conselheiros	- Parceiros e Associados	- Outras

Quadro III – Fontes Informais

Fonte: ANDRIOTTI e FREITAS, 2008.

Choo (2006, p. 407) observa a necessidade da variedade das fontes de informação que precisam ser controladas e administradas, assim como deve ocorrer um planejamento e monitoramento do uso das fontes. Também aborda a importância das pessoas no processo administrativo

Uma maneira eficaz de administrar a variedade de informações é envolver o maior número possível de pessoas na coleta de informações. Mais do que qualquer fonte impressa ou banco de dados eletrônico, as pessoas sempre serão as fontes de informação mais valiosas em qualquer organização. As fontes humanas filtram e resumem as informações, enfatizam os elementos importantes, interpretam aspectos ambíguos e em geral oferecem uma comunicação mais rica e satisfatória de uma questão. A administração da aquisição de informações requer um plano para promover a coleta e a partilha da informação pelas fontes humanas da organização (CHOO, 2006, p. 408).

Choo (2006) destaca a importância das pessoas no processo de obtenção e administração das informações. Não só como elemento de conexão que gerencia as fontes de informação formais e informais, mas também como pertencentes da categoria de fontes informais com capacidade de filtrar e interpretar as informações.

➤ **Tratamento**

Esta etapa do processo do fluxo da informação se relaciona com a adaptação da informação aos requisitos dos usuários, isto é, ao processamento e padronização da informação a fim de facilitar o acesso e a recuperação da informação, através da contextualização e condensação informacional. Para isso é necessário que a informação passe pelos processos de organização, formatação, estruturação, classificação, análise, síntese e apresentação, com o propósito de torná-la mais acessível e fácil de localizar pelos usuários (BEAL, 2004, p. 39-40).

O tratamento está diretamente relacionado com a distribuição da informação, atendendo tanto aos usuários internos quanto externos a organização, assim como o armazenamento que engloba os procedimentos de recuperação da informação. Teixeira (2010, p. 43-44) expressa a importância de um bom tratamento da informação no que se refere à quantidade e forma de apresentação, acredita que a informação como fonte de serviço deve proporcionar melhorias no desempenho das atividades da organização, por isso, é produtiva quando atende as necessidades e objetivos dos usuários.

Lopes e Valentim (2013, p. 163-164) alertam para as características interdisciplinares da informação e destacam a importância dos procedimentos específicos referentes à gestão documental, já que podemos relacionar o conteúdo informacional com seu suporte.

Em qualquer contexto o processo de recuperação da informação consiste em extrair uma determinada informação constante de um documento que, por sua vez, está em um suporte, ou seja, um usuário que busca uma determinada informação a extrai de um documento armazenado em um suporte (LOPES, VALENTIM, 2013, p. 164).

A gestão da documental consiste no conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 100), desde a sua produção até a sua destinação final podendo ser recolhido para guarda permanente ou eliminado (descartado). Os procedimentos para realizar a gestão documental consistem em um estudo criterioso de contextos, são eles: jurídico-administrativo, de proveniência, de procedimentos, tecnológico e documental². Este estudo viabiliza a classificação (seleção) e a análise do tempo de guarda dos documentos (avaliação), além de originar os instrumentos de pesquisa (CONARQ, 2011).

Sousa (2009, p. 85) se refere à classificação como um processo mental que constrói esquemas para agrupar os documentos a partir de princípios estabelecidos. Entende o processo classificatório dividido entre a parte intelectual que engloba a classificação, ordenação e codificação e a parte física, composta pelo arquivamento. Seguindo os preceitos arquivísticos referentes à classificação documental/informacional, Schelleberg (2004, p. 83-96) considera três elementos que irão originar o método de que a organização poderá seguir:

- a) Ação que os documentos se referem: origina o método funcional, é classificado de acordo com as atividades da organização, sendo ela atividade fim (vinculado à missão do produtor) e a atividade meio (que se relacionam com a administração interna).
- b) A estrutura do órgão que os produz: origina o método estrutural que segue a estrutura de classificação, seguindo o organograma organizacional.
- c) O assunto dos documentos: origina o método por assuntos, ou seja, os documentos são organizados de acordo com o assunto a que se referem.

Lopes (2000) retoma a concepção de a informação estar contida nos documentos e expõe a classificação como uma tentativa de representar essas

² Mais informações acerca dos procedimentos de gestão documental podem ser encontradas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos. Disponível em: <<http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/media/e-arq-brasil-2011-corrigido.pdf>>.

informações. Também alerta para a relação da gestão da informação e a gestão de documentos afirmando que “a gestão de documentos é onde deságua a gestão da informação (LOPES, 2000, p. 247-251)”. Ponjuán Dante (2004, p. 139) também discute sobre a relação da gestão da informação e a gestão documental, afirma que não há uma subordinação, mas que a gestão da informação se nutre da gestão documental, assim como a gestão documental utiliza a gestão da informação em seu subsistema. Ou seja, podemos considerar que existe uma inter-relação simbiótica entre a gestão documental e a gestão da informação, já que ambas se auxiliam e são beneficiadas em seus processos.

➤ **Distribuição**

A distribuição da informação é essencial para o bom funcionamento da organização, já que é através dela que se cria a rede de comunicação (BEAL, 2004, p. 31). Ou seja, é responsável por promover e facilitar a disseminação das informações da organização, de forma que “a informação correta atinja a pessoa certa no momento certo, lugar e formato adequado (CHOO, 2006 p. 414).” A distribuição da informação deve ser precisa e estar alinhada com as necessidades dos usuários facilitando o processo para tomar decisões.

É na distribuição que podemos observar os canais (formais ou informais) de informação os quais Meadows (1999, p. 146) se refere, exposto anteriormente, na seção de obtenção. Beal (2004, p. 44) ressalta a vantagem do intercâmbio de informações com o ambiente externo, a fim de permanecer flexível e adaptável, além da reflexão constante sobre seus canais de comunicação, desde os mais estruturados e baseados em sistemas informatizados aos contatos pessoais regulares.

➤ **Uso**

A sequência da distribuição é o uso da informação que, por sua vez, retoma a questão inicial do reconhecimento da necessidade informacional, obtenção e tratamento da informação, isto é, “envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação”. O uso de informação

está vinculado à capacidade de compreensão, conhecimento e ação do indivíduo (CHOO, 2006. p. 107).

Para Beal (2004, p. 45) o uso da informação é considerado a parte mais importante de todo o processo, pois está vinculada a todos os procedimentos do fluxo, influenciando diretamente na sua qualidade, podendo dar um fechamento (descarte) ou reiniciar o processo do ciclo informacional. Davenport (1998, p. 194) lembra que o uso das informações exige não só a compreensão da informação, mas também dos conhecimentos desenvolvidos e da perspicácia dos indivíduos que atuam na organização para tomar uma decisão ou perceber uma oportunidade favorável.

É na utilização da informação que a organização pode deixar de existir ou se tornar um referencial, já que saber utilizar as informações é um diferencial entre as organizações. Por isso, é interessante que o tratamento das informações seja eficaz, de forma a evitar excesso ou escassez de informações para a realização do processo de tomada de decisão.

➤ **Armazenamento**

O armazenamento está diretamente ligado a duas etapas: tratamento e distribuição. Choo (2006, p. 409) relaciona a importância da forma como a informação é armazenada, já que representa como é compreendido seu ambiente e as relações entre suas divisões e subdivisões. Ou seja, na etapa de armazenamento podemos reconhecer o reflexo da representação informacional da organização, derivada dos procedimentos sucedidos no tratamento da informação.

Para Beal (2004, p. 46) é interessante desenvolver uma estratégia de armazenamento de médio e longo prazo, uma vez que há diversidade de mídias para armazenar informações e, geralmente, há descentralização de guarda de informação. Também alerta para os cuidados que devem ser tomados referentes aos processos de preservação da informação, para manter a integridade e a disponibilidade das informações. O método de preservação dependerá da informação e do suporte no qual está contida, sendo assim

Os sistemas de armazenamento de informações são cada vez mais requisitados para oferecer flexibilidade necessária para captar informações, apoiar as múltiplas visões que os usuários tem dos dados, conectar itens que são funcional ou logicamente relacionados e permitir que os usuários explorem padrões e conexões (CHOO, 2006, p. 410).

O armazenamento, além de estar intimamente alinhado aos procedimentos de tratamento da informação, também pode se relacionar com o processo de distribuição, no que se refere aos procedimentos de recuperação da informação para sua (re)utilização.

➤ **Descarte**

Por fim, fechando o sistema de gestão da informação temos a última etapa do processo, podendo ser de descarte, se a informação possuir valor primário ou recolhimento, se tiver valor secundário (histórico). Segundo Rousseau e Couture (1998, p. 117-118), o valor primário se caracteriza como sendo a qualidade de um documento baseado na sua utilização imediata e administrativa, vinculado à missão e atividades da organização.

Valor primário refere-se aos aspectos gerenciais dos documentos e à demanda de uso que este recebe por conta da administração que o produziu. Detectar o valor primário dos documentos é identificar seu potencial de uso no âmbito do processo decisório, considerando suas dimensões gerenciais, legais e financeira (JARDIM, FONSECA, 2008, p. 131).

Já a atribuição do valor secundário, se dá “em função do interesse que possa ter para a entidade produtora e outros usuários, tendo em vista a sua utilidade para fins diferentes daqueles para os quais foi originalmente produzido (ARQUIVO NACIONAL, 2005)”. Os documentos de valor secundário são considerados de valor histórico/cultural, ou seja, são destinados a guarda permanente e não poderão ser eliminados, já que possuem potencial de prova ou fonte de informação para pesquisas, independente da área do conhecimento (BERNARDES, 2008 p. 35).

O procedimento de descarte ocorre quando a informação perdeu seu propósito de existência e passou pelos critérios de normas legais, políticas operacionais e

exigências internas (BEAL, 2004, p. 32), baseados nos procedimentos de avaliação, entendido como

[...]trabalho interdisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos (imediato e mediato) e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda ou eliminação, contribuindo para a racionalização dos arquivos e eficiência administrativa, bem como para a preservação do patrimônio documental (BERNARDES, 1998, p. 14).

No processo de avaliação é realizado um estudo criterioso que originará um instrumento arquivístico que define os prazos de guarda e destinação dos documentos, denominado tabela de temporalidade. Sua aplicação tem como finalidade a “redução da massa documental, agilidade na recuperação dos documentos e das informações, eficiência administrativa, melhor conservação dos documentos de guarda permanente, racionalização da produção e do fluxo de documentos, liberação de espaço físico e incremento à pesquisa (BERNARDES, 1998, p. 15)”.

A fim de facilitar a compreensão do fluxo de informação, foi elaborado o quadro IV que contém uma síntese dos elementos e suas características que foram abordados acima.

Elementos	Características
Identificação de necessidades e requisitos	Identifica as necessidades informacionais dos indivíduos internos e/ou externos da organização.
Obtenção	Tendo em vista a definição das necessidades de informação inicia-se o processo de obtenção, que se relaciona com a criação, recepção e/ou captação de informações, independente de seu formado. Além de estar vinculada ao ambiente externo, ao tratamento e ao uso das informações. Também é nesse

	<p>processo que verificamos os canais e as fontes de informação, podendo ser formais ou informais. Consideram-se canais de informação como o meio por onde se transfere a informação coletada através das fontes. Menciona a importância da variedade de fontes de informação, bem como um controle através de planejamento e monitoramento da utilização das fontes.</p>
<p>Tratamento</p>	<p>Com a obtenção das informações é necessário o realizar seu tratamento, parte fundamental do processo de fluxo de informação, já que é a partir do tratamento que ocorre o estudo criterioso, oriundos da gestão documental a fim de classificar e avaliar documentos. O tratamento informacional influencia em todo o sistema da organização, desde a obtenção até a destinação final, principalmente no que se refere ao uso e a recuperação da informação.</p>
<p>Distribuição</p>	<p>Essa é uma etapa essencial para o bom funcionamento da organização, já que cria a rede de comunicação, levando a informação para quem precisa dela, é responsável por promover e facilitar a disseminação das informações. Relaciona-se com os procedimentos de tratamento, armazenamento, uso e até mesmo, com o ambiente externo a organização.</p>

Uso	O uso da informação é considerado a parte mais importante de todo o processo, pois está vinculado a todo o processo do fluxo de informação. Exige não só a compreensão da informação, mas também o conhecimento dos indivíduos que atuam na organização. É na utilização da informação que a organização pode deixar de existir ou se tornar um referencial, já que saber utilizar as informações é um diferencial entre as organizações.
Armazenamento	O armazenamento, por sua vez, se liga a duas etapas: tratamento, referente a preservação da informação e cuidados com a sua integridade; e distribuição para a utilização e recuperação das informações.
Descarte	Quando necessário, temos a etapa de descarte, na qual serão eliminadas ou recolhidas as informações, dependendo do seu valor.

Quadro IV – Elementos e características do fluxo de informação

Fonte: Elaboração própria com base na literatura pesquisada.

Com isso, podemos considerar que a essência da GI é a compreensão e análise do fluxo da informação, pois é através dele que podemos realizar um mapeamento informacional. Ou seja, identificar as etapas pelas quais as informações perpassam desde a necessidade informacional ao armazenamento e/ou recuperação da informação ou, ainda, o descarte. A autora acrescenta que

A boa gestão da informação evita que informações críticas para o sucesso da organização deixem de ser exploradas, que o volume excessivo de informações acabe mascarando as informações relevantes para a solução dos problemas e que recursos sejam desperdiçados na obtenção e manutenção de informação sem utilidade (BEAL, 2004, p. 129).

A informação tornou-se fundamental para o desempenho das organizações, mas é através da gestão da informação que as organizações poderão potencializar suas capacidades, principalmente se estiverem aliadas as tecnologias, que apoiam os procedimentos de gestão, e ao conhecimento humano observando suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças para formular estratégias com a intensão de aprimorar sua atuação.

3 CONTEXTO DA PESQUISA

Esta pesquisa tem como objeto de análise a Organização Brahma Kumaris – Porto Alegre (OBK). Neste capítulo será retomada, brevemente, considerações sobre Organização Não Governamental, bem como a construção histórica, descrição da estrutura e objetivos principais da Brahma Kumaris. Desta forma, será possível compreender o contexto da organização e dar sequência ao debate existente no campo teórico.

3.1 Organização Não Governamental

As Organizações Não Governamentais (ONGs) surgiram para assessorar nas questões relativas às necessidades sociais, políticas, econômicas e culturais, a fim de contribuir com os direitos e o bem comum. As ONGs são consideradas integrantes do Terceiro setor, sendo o Primeiro setor responsável pelos recursos e ações de ordem pública (Estado) e o Segundo setor na produção e no consumo de bens e serviços privados (mercado). O Terceiro setor possui especificidades nas quais podemos considerar uma fusão entre o público e o privado, já que possui direito privado e atua na prestação serviços em áreas de interesse público e social, porém sem fins lucrativos.

O terceiro setor constitui-se na esfera de atuação pública não estatal, formado a partir de iniciativas privadas, voluntárias, sem fins lucrativos, no sentido do bem comum. Nesta definição, agregam-se, estatística e conceitualmente, um conjunto altamente diversificado de instituições, no qual incluem-se organizações não governamentais, fundações e institutos empresariais, associações comunitária (BNDES, 2001, p. 4).

Na legislação brasileira não há uma lei específica que conceitue as Organizações não Governamentais. A que mais se aproxima é a Lei nº 9.637, de 15 de maio de 1998, que as define como “[...] organizações sociais pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, cujas atividades sejam dirigidas ao ensino, à pesquisa científica, ao desenvolvimento tecnológico, à proteção e preservação do

meio ambiente, à cultura e à saúde” (BRASIL, LEI Nº 9.637, 1998. art.1º). Na visão de Tachizawa (2002) as Organizações Não Governamentais são

[...] entidades de natureza privada (não públicas) sem fins lucrativos, juridicamente são caracterizadas como associações ou fundações. Nesse tipo de organização enquadram-se, também, as Organizações da Sociedade Civil (OSCs), Organizações Sociais (OSs), Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs) (TACHIZAWA, 2002, p. 18).

As associações, sociedades, fundações, também são de direito privado e não possuem fins lucrativos. A Lei nº 10.406 de 10 janeiro de 2002 diferencia as associações e as fundações, restringindo as fundações para fins religiosos, morais, culturais ou de assistência, enquanto as associações são a união de pessoas que se organizam para fins não econômicos. Além destas instituições, há também as entidades beneficentes de assistência social, regidas pela Lei nº 12.101 de 27 de novembro de 2009, assim como as Sociedades Cooperativas, determinadas pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

Toda ONG é regida por um Estatuto onde constam as finalidades, diretrizes de atuação, objetivos institucionais e a sua estrutura interna. Atuam através de assembleia geral, ou seja, uma reunião periódica e obrigatória dos membros, na qual são discutidas as políticas e atuações da organização, bem como seu planejamento estratégico.

Os indivíduos que atuam no desenvolvimento de uma Organização Não Governamental são denominados voluntários. Na legislação brasileira o serviço voluntário é definido como “[...] atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade” (BRASIL, Lei Nº 9.608, 1998). Ou seja, os voluntários não recebem nenhum tipo de incentivo financeiro para disponibilizar seu tempo e suas habilidades para a realização de serviços que contribuam com as atividades da organização. Ainda em relação a esta Lei, estabelece a necessidade de celebrar um termo de voluntariado, especificando que não há vínculo empregatício e que o indivíduo não receberá incentivos financeiros por prestar seus serviços.

No intuito de incentivar e disseminar as ONGs o Ministério da Justiça do Brasil atribui um título de Utilidade Pública Federal (UPF), para as organizações que seguem os regulamentos de acordo com a Lei nº 9.790 de 23 de março de 1999. Essa Lei modifica a condição de Organização Não Governamental para “Organização da Sociedade Civil de Interesse Público” (OSCIP) que estimula o apoio de órgãos públicos e instituições privadas, através de uma parceria que possibilita descontar o imposto de renda mediante

[...] execução direta de projetos, programas, planos de ações correlatas, por meio da doação de recursos físicos, humanos e financeiros, ou ainda pela prestação de serviços intermediários de apoio a outras organizações sem fins lucrativos e a órgãos do setor público que atuem em áreas afins (BRASIL, LEI Nº 9.790, 1999).

A criação das OSCIPs apoiou um dos desafios das ONGs, relacionado ao capital financeiro restrito para executar e expandir suas ações, mas ainda há limitações na área administrativa. Tenório (1997, p. 14) aponta para a importância das ONGs e do diálogo entre o primeiro, o segundo e o terceiro setor no sentido de discutir o papel das empresas privadas junto à sociedade e as propostas do Estado para o desenvolvimento do bem comum.

3.2 Brahma Kumaris

A Brahma Kumaris é uma organização internacional que trabalha em diversos níveis da sociedade para uma mudança positiva, conduz e participa ativamente em programas educacionais referentes a valores e princípios humanos, morais e espirituais, desenvolvimento social, meio ambiente, saúde e direitos humanos (SIMÓ, 2014). Busca difundir uma cultura de paz e não violência na comunidade mundial, além de promover a revalorização do ser humano para a construção de um mundo melhor (BRAHMA KUMARIS, 2015).

A Organização teve seu início na Índia no ano de 1936, em Hyderabad (hoje essa região faz parte do Paquistão) por Dada Lekhraj, com a finalidade de compartilhar suas experiências e visão de mundo em meio a um contexto de conflitos de independência e fragmentação da Índia. Após um ano, com a formação

de um comitê de jovens que a organização ficou conhecida como Brahma Kumaris e foi criado o seu primeiro centro de estudos de meditação Raja Yoga. Na Índia é conhecida como Universidade Espiritual Mundial Brahma Kumaris (UEMBK)³ e dispõe de três complexos: Madhuban (floresta do mel), Gyan Sarovar (lago do conhecimento, também conhecido como “academia para um mundo melhor”, é a sede principal) e Shantivan (floresta da paz). Além desses complexos faz parte da Organização, o Jardim da Paz e o Global Hospital e *Research Center*. (BRAHMA KUMARIS, 2015).

É coordenada a partir da estrutura de assembleia geral, conselho administrativo, secretaria executiva, conselho fiscal e coordenadores regionais. Segundo a assembleia geral extraordinária do dia 27 de julho de 2004, realizada na cidade de São Paulo - Brasil, apresenta em seu artigo 2º os objetivos da organização, sendo eles

- a) Promover a educação ética e moral do ser humano, por meio do reconhecimento de sua espiritualidade, com o propósito de melhorar sua qualidade de vida.
- b) Proporcionar o crescimento pessoal e o autodesenvolvimento espiritual do ser humano por meio do entretenimento, absorção e aplicação dos ensinamentos e práticas do Raja Yoga.
- c) Proporcionar o desenvolvimento natural, harmonioso e verdadeiro entre os seres humanos, baseados no respeito, pureza e amor, estimulado a expressão de talentos, valores e qualidades de cada indivíduo.
- d) Difundir os ensinamentos do Raja Yoga, por meio de projetos, cursos, seminários, palestras e outras atividades a serem desenvolvidas através dos meios de comunicação
- e) Criar e manter um sistema de gerenciamento de recursos assegurando a continuidade e expansão da instituição no Brasil
- f) Promover de forma permanente e sem qualquer discriminação ou distinção, uma melhor qualidade de vida do ser humano em geral, por meio de assessoramento que lhe possibilite o desenvolvimento de melhores condições sociais, de saúde, educação, através de projetos, cursos, oficinas (BRAHMA KUMARIS, 2004).

Os trabalhos realizados nas comunidades foram reconhecidos mundialmente, as Nações Unidas filiaram a OBK como uma ONG com *status* consultivo no rol do Conselho Econômico e Social da Organização das Nações Unidas (ONU) em 1983 e

³ Brahma Kumaris World Spiritual University - BKWSU

no Unicef⁴ (Fundo das Nações Unidas para a Infância) em 1987. Também é filiada ao Departamento de Informações Públicas (DIP) da Organização das Nações Unidas (ONU), auxiliando em programas que promovem educação, igualdade de gênero e fortalecimento das mulheres, saúde mental, física, espiritual e bem-estar e sustentabilidade ambiental (BRAHMA KUMARIS, 2015).

Os principais projetos que a Brahma Kumaris desenvolveu vinculados a ONU são

- O Apelo do Milhão de Minutos de Paz, contidos na observação do Ano Internacional da Paz, em 1986. Os centros da Brahma Kumaris, em sete países, receberam prêmios de Mensageiro da Paz por sua significativa contribuição;
- A Cooperação Global para um Mundo Melhor, uma iniciativa do mensageiro da paz, foi uma continuação do trabalho feito em 1986 e envolveu muitas pessoas em 129 países, solicitando-lhes sua visão para um mundo melhor. As respostas foram compiladas em um livro intitulado “Visões de um Mundo Melhor”;
- Compartilhando Nossos Valores por um Mundo Melhor, um programa em homenagem ao 50º Aniversário da ONU, no qual as pessoas foram solicitadas a identificar valores que dessem sentido às suas vidas em seus países. O livro intitulado “Vivendo Valores: Um Manual” foi dedicado à ONU 50;
- Década Internacional para uma Cultura de Paz e Não-violência. A universidade assinou um acordo de parceria com a UNESCO e foi designada como um "Mensageiro para o Manifesto 2000". Promoveu ativamente o Manifesto 2000, coletando mais de 37 milhões de assinaturas para a sua implementação. A universidade também organizou "Capitânia" e outros eventos em 51 países e apoiou numerosos seminários e *workshops* considerando e promovendo os princípios e valores que estão por trás de uma cultura de paz (BRAHMA KUMARIS, 2015).

Ainda estão sendo desenvolvidas outras atividades que possuem vínculo com a Organização das Nações Unidas, que são compreendidas como

- Observação anual de datas comemorativas pela ONU: Dia Internacional da Paz, Dia Internacional das Mulheres, Dia da Saúde Mundial, Dia dos Direitos Humanos, Dia Internacional da Tolerância e Dia Mundial do Meio Ambiente.
- Promover Igualdade de Gênero e Empoderamento de Mulheres Jovens através da Comissão sobre a Condição das Mulheres.

⁴ United Nations Children's Fund

- Uma iniciativa mundial na Dimensão Espiritual de Trabalho Digno, em suporte à agenda da Organização Internacional do Trabalho para o trabalho digno.
- Pesquisa e desenvolvimento de Energia Renovável para assegurar sustentabilidade ambiental.
- Redução da mortalidade infantil e melhoria da saúde materna através do Hospital Global e Centro de Pesquisa.
- Lançamento do “Valores na Assistência à Saúde: Uma Abordagem Espiritual”, um programa de desenvolvimento pessoal e de equipe para aqueles envolvidos no atendimento à saúde, em conjunto com a Janki Foundation.
- Fomento de uma parceria global para o desenvolvimento: As Séries de Diálogo O Chamado do Tempo: um diálogo vivo que acontece em todos os continentes entre pessoas de todas as gerações e de muitos meios diferentes de vida. Esses diálogos criam “espaços seguros” para que servidores mundiais tenham uma profunda conversação e uma conexão significativa. Com a questão “O que o tempo nos chama a fazer?”, os diálogos provêm oportunidades para conversas preenchidas de *insight*, ideias e novas perspectivas de forma que, na sabedoria coletiva, as sementes de verdadeiras parcerias globais são desenvolvidas (BRAHMA KUMARIS, 2015).

A Brahma Kumaris está em constante expansão em relação ao estabelecimento de centros em diversos países e na elaboração de projetos que visam cooperar com os seres humanos e com o meio ambiente. Para isso a OBK disponibiliza cursos de introdução à meditação Raja Yoga em todos os seus centros, geralmente com *workshops* em pequenos grupos duas vezes por mês.

Outros cursos que se propõem a auxiliar os indivíduos a praticarem atitudes que proporcionam bem estar também são oferecidos, como pensar positivamente, vencendo o estresse, cursos de meditação pela internet (ensino a distância - EAD), conquistando a auto estima, desenvolvendo a inteligência espiritual, mestre do tempo e superando a raiva e resolvendo conflitos (BRAHMA KUMARIS, 2015). No entanto é preciso consultar quais são os centros oferecem e com qual frequência.

Além disso, a Brahma Kumaris possui iniciativas globais e de alcance comunitário. As iniciativas globais atuam na área da saúde, liderança, mídia e meio ambiente. Abaixo estão listados os projetos e uma breve descrição do que está sendo desenvolvido segundo o *site* da instituição

Saúde: no que se refere a saúde, a OBK apoia a Fundação *Janki Foundation for Global Healthcare* (Reino Unido) e a ONG *Point of Life Foundation*

(Estados Unidos), além de auxiliar no gerenciamento e o crescimento do *J Watumull Global Hospital e Research Centre* (Índia).

- *Janki Foundation for Global Healthcare*: pesquisa e promove um modelo de atendimento à saúde baseado em valores, assim como oferece um suporte a profissionais e pacientes que estão envolvidos em atendimentos de saúde, através do desenvolvimento de pensamentos e atitudes positivas⁵.

- *Point of Life Foundation*: atua na comunidade global com a visão de um modelo espiritual de atendimento à saúde, destacando o bem estar da pessoa como um todo. Também promovem retiros, *workshops*, fóruns e conversações sobre os temas de saúde e bem estar para os profissionais e a comunidade. Além da área da saúde a ONG também executa projetos em diversas áreas incentivando o voluntariado⁶.

- *J Watumull Global Hospital e Research Centre*: hospital multidisciplinar que auxilia nos serviços de saúde com tratamento médico e clínico e serviços internos, o hospital também está voltado a programas de alcance comunitário, pesquisa médica, educação vocacional em enfermagem, tecnologia laboratorial e ótica, e a promoção da consciência pela saúde⁷.

Liderança: é realizado, desde 1998, o retiro denominado “Chamado do Tempo” que permite diálogos, meditação e períodos de silêncio, reúne líderes de diversos países. Ao longo dos anos obteve resultados tais como a criação de vários projetos e iniciativas intercontinentais, trabalho prolongado na prevenção de conflitos com o suporte do Ministro da Suécia, um jornal de Experimentos em Silêncio, fundado pelo Instituto Fetzer e publicado pela agência Ruder Finn, Intensivos especiais de meditação Raja Yoga oferecidos na Índia e Inglaterra, artigos no jornal do Sociedade de Leitura Organizacional - SoL e Reflections.

Mídia: a iniciativa foi através do programa Imagens e Vozes da Esperança (IVE), iniciado em 1999 nos Estados Unidos, tem a intenção de conectar e expandir a comunidade de profissionais da comunicação. São conversações

⁵ Disponível em: < <http://www.jankifoundation.org/>>. Acessado em Julho de 2015.

⁶ Disponível em: < <http://www.pointsoflight.org/>> Acessado em Julho de 2015.

⁷ Disponível em: < <http://www.ghrc-abu.com/>> Acessado em Julho de 2015.

que discutem o impacto que as imagens e histórias públicas causam nas sociedades e como a mídia pode contribuir para transformações significativas no mundo⁸.

Meio ambiente: em Monte Abu, sede original da Brahma Kumaris, há o Departamento de Energia Renovável que desenvolve pesquisas nas áreas de sistemas híbridos alternativos de energia, arquitetura para melhor captação de raios solares, unidades de alimentação fotovoltaica, desenvolvimento de aquecedores solares de água, sistemas de cozimento a vapor utilizando energia solar, tecnologias para reciclagem de água.

A Brahma Kumaris apresenta uma política ambiental⁹ que compreende algumas atitudes que podemos realizar para utilização de recursos de uma forma sustentável: viver com simplicidade, comprar compassivamente, usar economicamente, aprender continuamente e compartilhar generosamente.

Diálogos através de *workshops*, atividades locais, palestras, seminários, parcerias e, também, participação em conferências da ONU fazem parte das realizações da OBK. Além disso, há um *blog*¹⁰ com notícias sobre ações ambientais, atividades amigáveis para o meio ambiente, artigos com questões ambientais, etc.

Na UEMBK, mais especificamente no Setor de Desenvolvimento Rural, há a iniciativa denominada “Agricultura Yogue Sustentável” que realiza uma fusão entre as práticas meditativas e agricultura orgânica. Meditações são conduzidas à distância e nos campos de cultivo, também são colocadas sementes nos centros de meditação que são expostas a pensamentos positivos. Pesquisas estão sendo realizadas e podem ser considerados que os

⁸Site internacional e nacional, respectivamente, disponível em < <http://www.ivofhope.org/>> e < <https://ivebrasil.wordpress.com/>>. Acessado em julho de 2015.

⁹Disponível em <http://www.environment.brahmakumaris.org/images/languages/portuguese/BK_Pol%C3%ADtica%20Ambiental.pdf>. Acessado em julho de 2015.

¹⁰Disponível em <<http://environment.brahmakumaris.org/languages/portuguese-section>>. Acessado em julho de 2015.

Dados preliminares indicam efeitos estatisticamente significativos na qualidade e no rendimento das culturas. Ademais, as práticas meditativas específicas para cada fase do ciclo agrário, da semente até a colheita, estão aumentando a autoestima dos agricultores e, assim, reduzindo a frequência de suicídios entre eles e a violência social nas famílias e nos vilarejos (BRAHMA KUMARIS, 2015)¹¹.

As iniciativas de alcance comunitário fazem referência a atividades inter-religiosas, espiritualidade e homens, serviço em prisões, mulheres e espiritualidade e jovens.

Inter-religioso: a Brahma Kumaris promove comitês de organizações inter-religiosas locais, organizam assembleias, conferências, fóruns e atividades. Participam, também, de comitês de aconselhamento para a educação religiosa e no planejamento e execução de eventos. As principais organizações que a OBK apoia são¹²

- Congresso Mundial das Religiões (World Congress of Faiths-WCF)
- Iniciativa das Religiões Unidas (United Religions Initiative-URI)
- Conselho Mundial de Líderes Religiosos (The World Council of Religious Leaders)
- Iniciativa de Mulheres Religiosas e Líderes Espirituais pela Paz Global (The Global Peace Initiative of Women Religious and Spiritual Leaders)
- Conselho para um Parlamento das Religiões do Mundo (Council for a Parliament of the World's Religions)
- Conferência Mundial de Religiões pela Paz (World Conference of Religions for Peace-WCRP)

Espiritualidade e homens: ocorre através de encontros mensais, finais de semana e retiros anuais, por meio de palestras com diálogos e reflexões,

¹¹Disponível em: <<http://www.environment.brahmakumaris.org/images/languages/portuguese/Agricultura%20Yogue%20Sustent%C3%A1vel.pdf>>. Acessado em julho de 2015.

¹²Disponível em: <<http://www.brahmakumaris.org/brazil/what-we-do-pt/communityoutreach-pt/interfaith.htm-pt>>. Acessado em julho de 2015.

espaço para silêncio e meditação. Foi fundado no Reino Unido, mas possui atividades na Austrália, Brasil, Canadá, França, Holanda e Estados Unidos¹³.

Serviço em prisões: os serviços em prisões são realizados em dois grupos: com os funcionários e com os detentos. São oferecidos seminários, *workshops* e cursos sobre temas como gerenciamento de estresse e raiva, viver positivamente, liderança com auto gerenciamento e meditação¹⁴.

Mulheres e espiritualidade: busca motivar mulheres a resgatar a consciência espiritual e praticá-la em suas vidas, por meio de *workshops* e/ou retiros. Surgiu em 1996, após uma conferência da ONU realizada na China. O evento consolidado ficou conhecido como “as quatro faces da mulher”¹⁵.

Jovens: vinculado ao Fórum Internacional da Juventude (FIJ) tem a finalidade de auxiliar jovens (16-30 anos) a se identificarem com o seu lado espiritual e dispõe de um espaço para dialogar sobre seu papel no mundo. A participação é através de conferências internacionais e *workshops* que colaboraram com a comunidade e governos locais¹⁶.

No *site* ainda estão disponíveis artigos, mensagens e vídeos contendo meditações guiadas, palestras, entrevistas com integrantes da Brahma Kumaris e animações¹⁷. Há, também o “Soul Story”¹⁸, animações referentes ao conhecimento do Raja Yoga apresentados nos idiomas inglês, francês, português e espanhol.

Desta forma, a organização já existe há 79 anos e vem sendo expandida progressivamente de modo que hoje estão estabelecidos centros de meditação em aproximadamente 135 países. Em relação ao Brasil, a primeira sede foi inaugurada

¹³Disponível em: <<http://www.brahmakumaris.org/brazil/what-we-do-pt/communityoutreach-pt/sam.htm-pt>> e <http://www.brahmakumaris.org/uk/community-outreach/sam?set_language=en>. Acessado em julho de 2015.

¹⁴Disponível em: <<http://www.brahmakumaris.org/brazil/what-we-do-pt/communityoutreach-pt/prisons.htm-pt>> e <<http://spiritualityandjustice.brahmakumaris.org/>>. Acessado em julho de 2015.

¹⁵Disponível em: <<http://www.brahmakumaris.org/brazil/what-we-do-pt/communityoutreach-pt/women.htm-pt>>. Acessado em julho de 2015

¹⁶Disponível em: <<http://www.brahmakumaris.org/brazil/what-we-do-pt/communityoutreach-pt/youth.htm-pt>>. Acessado em julho de 2015.

¹⁷Disponível em: <<http://www.brahmakumaris.org/brazil/what-we-do-pt/communityoutreach-pt/youth.htm-pt>>. Acessado em julho de 2015.

¹⁸Disponível em <<http://www.soulstory.fr/PT/index.html>>. Acessado em julho de 2015.

no ano de 1979 e hoje já atua em 12 estados e possui 32 sedes. Os estados que contam com sua presença são: Bahia, Ceará, Brasília, Minas Gerais, Pará, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe, São Paulo e Tocantins. No Caso do Rio Grande do Sul, Porto Alegre em específico, por ser objeto deste estudo, vale ressaltar que a sede é localizada na Rua Ferreira Viana, 812 e existe desde 1983 (BRAHMA KUMARIS, 2015).

As ações da Brahma Kumarias no Brasil costumam acontecer de forma coordenada destacando-se principalmente através dos cursos de meditação Raja Yoga que pode ser presencial: extensivo (duas semanas) ou intensivo (final de semana) nas dependências da ONG, ou à distância, através do material audiovisual disponível no *site* da instituição. *Workshops* ocorrem frequentemente, tendo como temática as áreas de pensamento positivo, liderança pessoal, administração do tempo, autoestima, culinária vegetariana (BRAHMA KUMARIS, 2015).

A atuação é realizada principalmente nas nos centros de meditação ou nas sedes de retiro que oferecem suporte nas atividades da OBK. No Brasil há três sedes de retiro, a Villa Serra Serrana (São Paulo - SP) e a Vilas do Atlântico (Bahia - BA) que desenvolvem atividades de forma regular. A Serra do Cipó (Minas Gerais-MG) e a Canela Darshan (Rua dos Pinheirais, 318 - Bairro Vila Suzana, Canela - Rio Grande do Sul - RS) são suportes para atividades esporádicas (BRAHMA KUMARIS, 2015)¹⁹.

Além das atividades nas dependências da OBK, também há uma expansão na comunidade, empresas e hospitais. A campanha “Escolha a calma” e projetos em valores humanos como “Vivendo Valores na Educação” (VIVE)²⁰ são alguns dos exemplos de maior destaque.

Escolha a calma é uma campanha de utilidade pública iniciada na Argentina, promove a escolha consciente pela paz e não violência na sociedade, através de reflexões e práticas que possibilitam a experiência de calma em situações cotidianas. Por meio de voluntários são oferecidas palestras e *workshops* em organizações, escolas e empresas (ESCOLHA A CALMA, 2015). O VIVE é um projeto de abrangência mundial que conceitua valores na educação proporcionando

¹⁹ Disponível em: <http://www.brahmakumaris.org/brazil/sedes_retiro>. Acessado em julho de 2015.

²⁰ Disponível em: <<http://www.bkumaris.org.br/editora/artigos/VIVE-Nubia-Hubner.pdf>>. Acessado em julho de 2015.

aos profissionais que trabalham na área da educação uma reflexão e a participação em das atividades direcionadas a cada valor (BRAHMA KUMARIS, 2015).

Como apoio a disseminação da informação da OBK e complemento dos conhecimentos das aulas de meditação, em 1996, foi criada a editora Brahma Kumaris. A Editora localiza-se na cidade de Perdizes, no Estado de São Paulo, com atendimentos presenciais e *online*. Conta com títulos sobre qualidade de vida, autogestão, liderança, meditação, virtudes e inspirações, valores na educação, além de CDs, DVDs, jogos educativos, camisetas, dentre outros produtos (EDITORA BRAHMA KUMARIS, 2015). Também disponibiliza uma área do *site* chamada “Espaço do leitor” que permite aos usuários ter acesso a *e-books*, entrevistas, artigos, receitas vegetarianas e material audiovisual.

Além disso, foi desenvolvido o boletim Ponto a Ponto²¹ e a revista Vida Plena²² que visa compartilhar experiências, percepções e oportunidades que podem contribuir para o crescimento espiritual. Os boletins são desenvolvidos trimestralmente, estão disponíveis de forma impressa e *online* no *site* da OBK Brasil. A revista Vida Plena tem um sistema de assinaturas mensais e, também são vendidas nas sedes da OBK e através da editora Brahma Kumaris.

A Brahma Kumaris de Porto Alegre apoia outras campanhas como a JardimAção, promovido pelo Jardim Botânico. Tem como objetivo “estimular o bem-estar, a sustentabilidade, a solidariedade e a integração dos frequentadores” (JARDIM BOTÂNICO, 2015), além de apresentar um encontro com diversos trabalhos culturais, ambientais e sociais, também oferece atividades educativas e sustentáveis.

O MeditaPOA também faz parte dos projetos que a Brahma Kumaris – Porto Alegre contribui como instrutores de meditação Raja Yoga e nas divulgações dos eventos. O objetivo principal do projeto é

²¹Disponível em: <http://www.brahmakumaris.org/brazil/noticias/ponto_a_ponto?set_language=pt> Acessado em julho de 2015.

²² Disponível em: <http://www.brahmakumaris.org/brazil/livraria_virtual/vidaplena> Acessado em julho de 2015.

[...]disponibilizar várias técnicas de meditação, ao maior número de pessoas possível, até que isso vire um hábito e nossa cidade seja referência em meditação, não estamos vinculados a nenhum partido político, nem filosofia, nem religião, pois meditação é o estado natural da nossa mente, onde não existe medo nem julgamento, só existe amor (MEDITAPOA, 2015).

O MeditaPOA recebe apoio da Prefeitura de Porto Alegre, de outras organizações e pessoas físicas ligadas ao tema. É gratuito, aberto ao público e ocorre nos principais parques da cidade. Incentivam todas as pessoas, de diferentes idades a praticar a meditação em seu cotidiano e, também oferecem palestras, *workshops* e práticas de yoga. A Brahma Kumaris – Porto Alegre possui uma extensa série de atividades que ocorreram regularmente em sua sede principal

- ✓ Curso Introdutório de Meditação Raja Yoga: duas semanas, quatro encontros;
- ✓ Meditação pela faz mundial: todo terceiro domingo do mês, em todas as sedes da Brahma Kumaris do mundo;
- ✓ Meditação orientada: todas as segundas;
- ✓ Palestras abertas ao público: todos os domingos;
- ✓ Espiritualidade prática: para quem já realizou o Curso de Introdutório de Meditação Raja Yoga, ocorrem todas as terças, quintas e sábados;
- ✓ Murli, para quem já realizou o curso Intermediário de Meditação Raja Yoga: todos os dias, incluindo sábados e domingos.

Outras atividades também ocorrem na sede da Brahma Kumaris Porto Alegre, mas não são fixas, dependem de uma determinada demanda e podem ser apresentados através de palestras, *workshops*, encontros, relatos, entre outros. Da mesma forma atuam em comunidades, escolas, e outras instituições que os solicitaram. A relação de atividades que aconteceram no ano de 2015, de acordo com o material disponibilizado pela própria organização, podem ser observadas no APÊNDICE V deste trabalho.

4 METODOLOGIA

Nesta seção de Metodologia, será apresentado o desenho da pesquisa que foi realizada. Dessa forma, serão apresentadas as Características da Pesquisa (4.1), os Sujeitos do Estudo (4.2) e, posteriormente os Instrumentos e Coleta de Dados (4.3).

4.1 Características da Pesquisa

A pesquisa foi realizada no segundo semestre do ano de 2015, a partir do estudo de caso da Brahma Kumaris – Porto Alegre, permitida conforme o termo de autorização institucional (APÊNDICE I) e apresentada no contexto da pesquisa, mais especificamente na seção 3.2. É uma Organização Não Governamental internacional que proporciona cursos de meditação e se propõe a auxiliar as pessoas a desenvolverem suas potencialidades.

O estudo de caso é uma técnica “de investigação especialmente adequada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos factores” (ARAUJO, PINTO e LOPES 2008, p. 4). Esta pesquisa constitui-se como uma pesquisa de carácter exploratório, fazendo uso de uma abordagem qualitativa, que se caracteriza

[...] por ser um processo de reflexão e análise detalhada da realidade do objeto de estudo em suas diferentes perspectivas. Esse processo implica um estudo baseado na literatura pertinente ao tema, observações, aplicação de questionários, entrevistas e análise de dados, que pode ser apresentada de forma descritiva (LOUSADA, 2011, p. 132).

As categorias de pesquisa utilizadas para a análise foram formuladas com base na revisão da literatura, especialmente voltadas para a área de Arquivologia, Gestão da Informação e no modelo de fluxo da informação das organizações de Beal (2004), vinculadas também, a autores da área de administração. Pesquisou-se principalmente em livros, teses e dissertações, artigos publicados em periódicos

disponíveis *online*, essenciais como apoio teórico na construção dos instrumentos de coleta de dados.

Também foram utilizadas informações do próprio *website* da organização e sua documentação, como o regimento interno e *E-mails* disponibilizados pela administração da OBK – Porto Alegre contendo dados referentes aos programas e projetos oferecidos pela Brahma Kumaris relativos ao ano de 2015. Essas informações foram fundamentais para compreender a construção histórica, estrutura da organização e atividades desenvolvidas.

Tendo em vista esses procedimentos técnicos, a pesquisa é classificada, na concepção de Gil (2002, p. 43-47), como bibliográfica, em função do material consultado (fontes) já ser elaborado e documental que se diferencia porquê

[...] a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa (GILL, 2002, p. 45).

Em termos de apoio à teoria científica no campo de atuação da Arquivologia, Ciência da Informação e Administração foi utilizada pesquisa bibliográfica e no material disponibilizado pela Brahma Kumaris, análise documental²³. Portanto definimos como pesquisa exploratória qualitativa com estudo de caso, levantamento bibliográfico e análise documental.

É ainda válido ressaltar que o mesmo fenômeno foi observado por diferentes fontes de dados e, recebeu tratamento por meio de técnicas diversas a serem exploradas nas sessões seguintes, a fim de possibilitar um olhar multifacetado sobre as mesmas problemáticas. A literatura aponta esta estratégia de pesquisa como triangulação (AZEVEDO, OLIVEIRA e GONZALEZ, 2013, p. 4), que no caso desse estudo se expressará na observação dos procedimentos de gestão da informação

²³ Entendemos que para a arquivologia, análise documental pressupõe o estudo criterioso de contexto (jurídico-administrativo, de proveniência, de procedimentos, documental e tecnológico) e análise diplomática, entretanto, para fins deste trabalho, análise documental refere-se ao levantamento de informações contidas nos diversos tipos de documentos (*e-mails*, impressos, *folders*, regimento interno, etc.).

por parte dos sujeitos atuantes na ONG por meio de técnicas tais como entrevistas, questionários e observação, vinculados à pesquisa expressa no referencial teórico.

4.2 Sujeitos do Estudo

Em virtude do estudo de caso ser realizado em uma Organização Não Governamental, os sujeitos de análise são os voluntários que disponibilizam seu tempo e suas habilidades sem receber valor monetário para isso. A Brahma Kumaris Porto Alegre considera três tipos de associados: 1. efetivos, seguem um estilo de vida de acordo com os princípios da organização, geralmente são os coordenadores e integrantes do conselho deliberativo; 2. participativo, aceitam os princípios e colaboram com as atividades e; 3. cooperativo, são os participantes e simpatizantes.

Neste ano de 2015 a OBK – Porto Alegre conta com o auxílio de 74 membros comprometidos através do vínculo selado com o termo de voluntariado. Para fins deste trabalho foi estabelecido uma delimitação para melhor desenvolvimento da pesquisa, visto que buscou-se compreender o gerenciamento de informações orgânicas da organização e nem todos os voluntários possuem esse conhecimento.

Com estas considerações, os voluntários que participaram da pesquisa, respondendo ao questionário, foram os que possuem caráter participativo, mais especificamente os voluntários que estão aptos a realizar mediações de atividades como palestras e *workshops*. Já que, segundo o regimento interno, necessitam ter participado do curso intermediário de meditação e ter uma determinada frequência nas Murlis, palestras matinais com aprofundamento da filosofia da organização. Sendo assim, o total de voluntários/professores selecionados para a pesquisa foram 13, que atuam há no mínimo 5 anos dentro da organização.

4.3 Instrumentos e Coleta de Dados

Os instrumentos de coleta de dados foram elaborados a partir da fundamentação exposta na revisão de literatura, em termos de apoio à teoria científica no campo de atuação da Arquivologia, Ciência da Informação e

Administração. Para isso, estabeleceu-se dois instrumentos de coleta de dados, sendo eles um roteiro semiestruturado para realização de entrevistas (APÊNDICE IV) e um questionário com perguntas abertas e fechadas (APÊNDICE III).

As entrevistas foram realizadas com dois voluntários que atuam na área administrativa da organização, que autorizaram a utilização de suas informações para esta pesquisa a partir do termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE II). Tendo em vista a elaboração de um roteiro semiestruturado e a possibilidade de constrangimento dos voluntários, descartou-se a possibilidade de gravar as entrevistas. Portanto as informações coletadas na entrevista foram descritas separadamente em um caderno e posteriormente retomadas para a análise dos dados.

A construção do questionário foi estabelecida através de sete categorias: identificação de necessidades e requisitos, obtenção, tratamento, distribuição, uso, armazenamento e descarte, de acordo com o modelo de fluxo da informação de Beal (2004), descritos mais detalhadamente no referencial teórico, na seção de gestão da informação (2.2). Em função dos sujeitos da pesquisa apresentarem caráter voluntário, não há uma predeterminação dos dias e horários nos quais os voluntários estarão presentes na organização. Por isso, optou-se por fornecer dois tipos de suporte para responder ao questionário, sendo eles impresso, disponibilizado na sede da Brahma Kumaris, e *online*, usando a ferramenta *google forms*, enviado o *link* para obter acesso via *E-mail*.

5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA PARA TOMADA DE DECISÃO

A análise a respeito da gestão da informação na Brahma Kumaris – Porto Alegre, como mencionado, foi realizada a partir da percepção dos voluntários aptos a mediar atividades como palestras e *workshops*. Ou seja, aqueles que já concluíram todos os cursos e, acredita-se, que detêm maior conhecimento sobre a estrutura da organização em função de seu tempo e grau de envolvimento com a Brahma Kumaris. A partir desse critério foram selecionados 13 voluntários em um universo de 74. Destes, entretanto, 9 (aproximadamente 70%)²⁴, se dispuseram a colaborar com a pesquisa, respondendo aos questionários. Também, dentre estes, 2 foram selecionados para a realização de entrevistas, com a justificativa de trabalharem diretamente com a área administrativa. Assim, os resultados obtidos serão descritos e analisados após uma breve menção das experiências de trabalhos desses voluntários e das atividades por eles realizadas.

No que diz respeito à experiência dos membros selecionados destacou-se o grande período de tempo em que estes já atuam na Brahma Kumaris de forma voluntária. Quando indagados sobre há quanto tempo desempenham atividades na organização, apenas um questionário apresentou como resposta menos de 10 anos de envolvimento. Dentre as respostas, encontrou-se uma variação entre 5 e 33 anos, com uma média de 17,6 anos de atuação. Esta distribuição pode ser observada no gráfico abaixo.

²⁴Quanto à aplicação do questionário, vale a ressalva de que 7 voluntários o responderam de forma presencial na sede da Brahma Kumaris e 2 responderam *online* pela ferramenta do *Google forms*, devido a uma indisponibilidade de tempo.

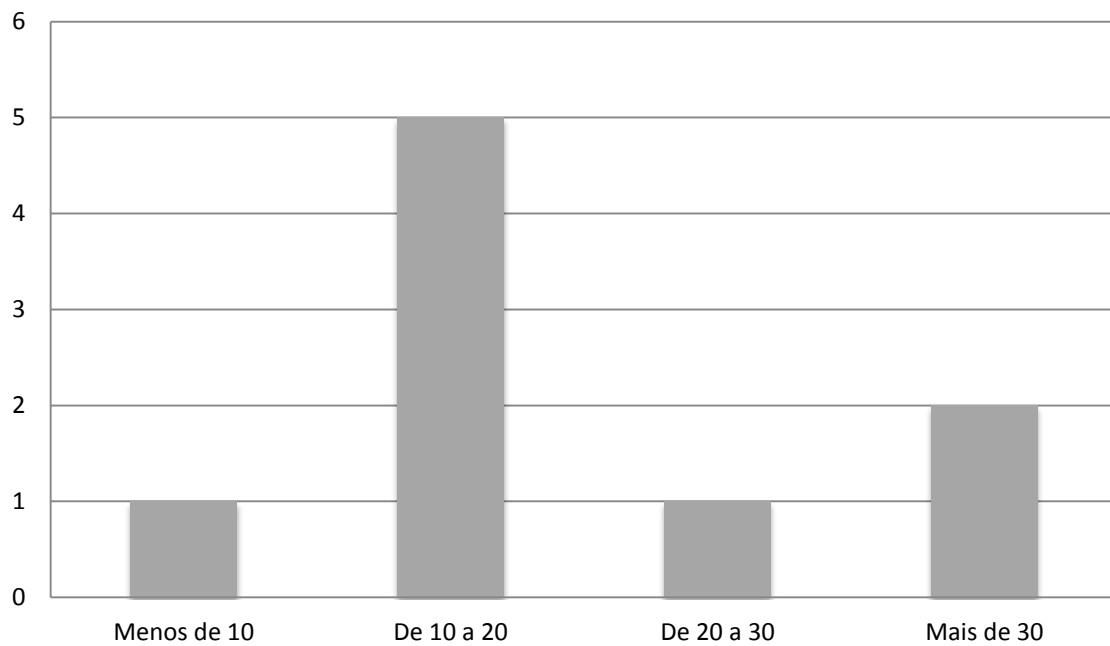


Gráfico 1 – Tempo como voluntário da Brahma Kumaris.

Fonte: Elaboração própria.

Neste período de tempo os voluntários afirmaram que, para além das tarefas de mediação de palestras, e outros projetos, também realizaram atividades tais como aulas, cursos, organização da sede, auxílio na realização de retiros na cidade de Canela e coordenação de voluntários. De forma específica atuaram na secretaria, no setor administrativo, no setor de tecnologia da informação e na coordenação geral. Também houve menção as atividades de estudo e compartilhamento de conhecimentos.

Partindo para o que concerne à gestão da informação na Brahma Kumaris, primeiramente buscou-se averiguar o reconhecimento por parte dos voluntários da importância da busca ativa de informação. Para isto, a questão aplicada apresentou alternativas baseadas nas análises de Choo (2006, p. 405), já apresentadas no referencial teórico deste trabalho. Assim, ao questionar as situações nas quais são percebidas a necessidade de busca ativa da informação (interna ou externa) para o cumprimento das atividades as alternativas foram: a) a partir do surgimento de um problema, b) ao executar tarefas rotineiras e c) após reuniões de grupo. Solicitou-se que os voluntários as enumerassem de forma crescente.

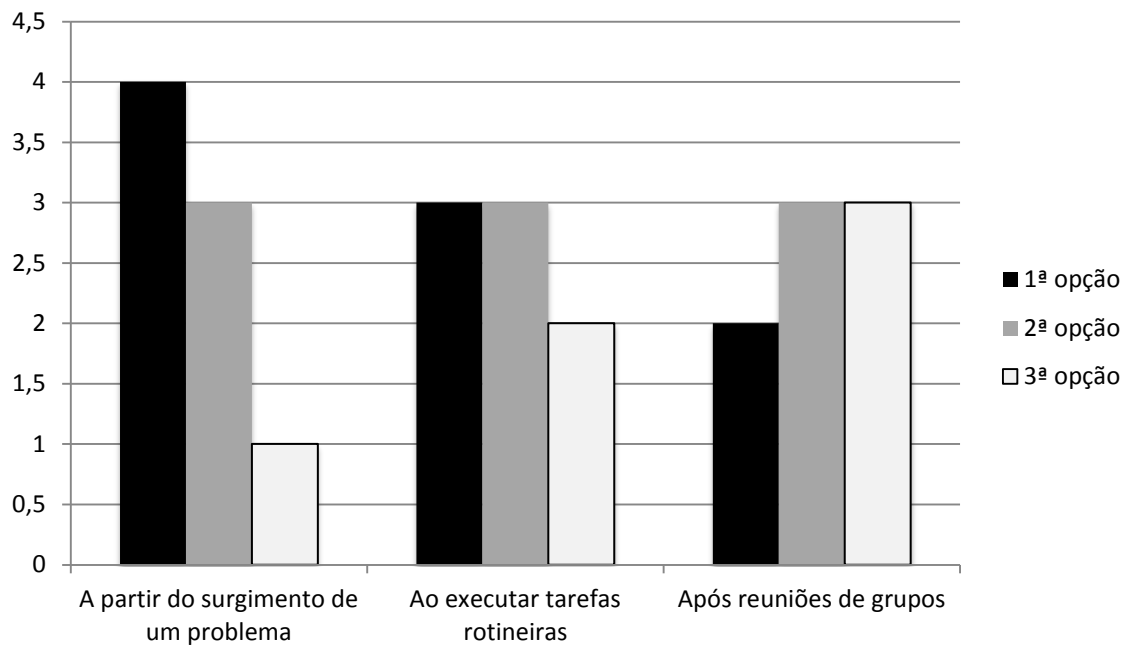


Gráfico 2 – Necessidade de busca ativa de informação para o cumprimento das atividades.

Fonte: Elaboração própria.

O gráfico acima apresenta uma hierarquização das motivações para a busca de informações. Percebe-se que a metade dos voluntários acredita que seja necessária a busca de informações “a partir do surgimento de um problema”. Esta opção foi apontada por 4 pessoas como a primeira opção, por 3 pessoas como a segunda opção e por 1 pessoa como terceira opção. Em segundo lugar, a alternativa mais escolhida foi “ao executar tarefas rotineiras”, apontada por 3 pessoas como primeira opção, por 3 pessoas como segunda opção e por 2 pessoas como terceira opção. Finalmente, a alternativa menos escolhida foi “após reuniões de grupo”, eleita como primeira opção por 2 pessoas, como segunda opção por 3 pessoas e como terceira opção por 3 pessoas. Como ponderação a respeito dos dados apresentados acima, ressalta-se que 1 dos 9 voluntários não respondeu a essa questão e 2 deles atribuíram o mesmo grau de importância a duas das opções disponíveis.

Após a indagação sobre o reconhecimento da importância da busca por informações passou-se à preocupação quanto aos procedimentos de obtenção das informações, ou seja, quais as fontes e canais de comunicação utilizados. Quanto as fontes utilizadas para obter informações imprescindíveis, foram apresentadas 3 opções: a) fontes formais - artigos, atas, relatórios, memorandos, banco de dados,

etc -, b) fontes informais - contatos pessoais: colegas, amigos, família, percepções sensoriais, etc. - e c) ambas.

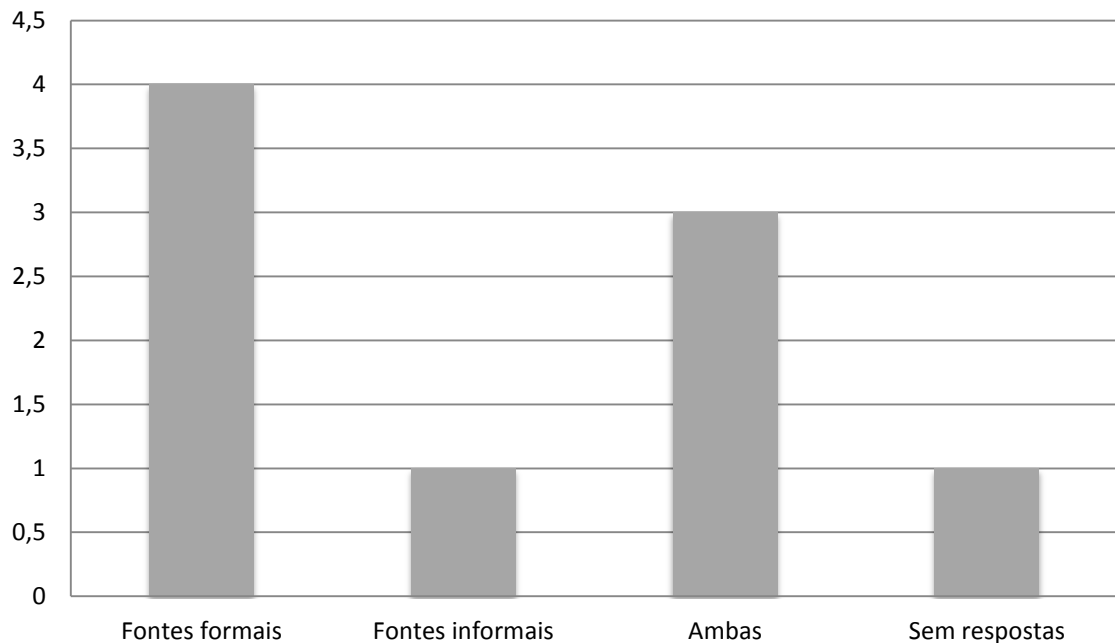


Gráfico 3 – Fontes utilizadas para obter informações imprescindíveis

Fonte: Elaboração própria.

A questão a respeito das fontes utilizadas para obter informações foi respondida por 8 dos 9 voluntários. Destes, 4 (50%) afirmaram que utilizam exclusivamente fontes formais, 3 (37,5%) que utilizam fontes formais e informais e apenas 1 (12,5%) que utilizam exclusivamente fontes informais. Ou seja, uma grande maioria, de 87,5% (8 voluntários), faz uso de fontes formais para obter informações imprescindíveis na Brahma Kumaris. Todavia, estes dados podem ser ponderados a partir de outras questões do instrumento aplicado e das respostas das entrevistas. Quanto a contradição dentro das próprias respostas do questionário seguem os dados das fontes consideradas mais importantes na busca de informações.

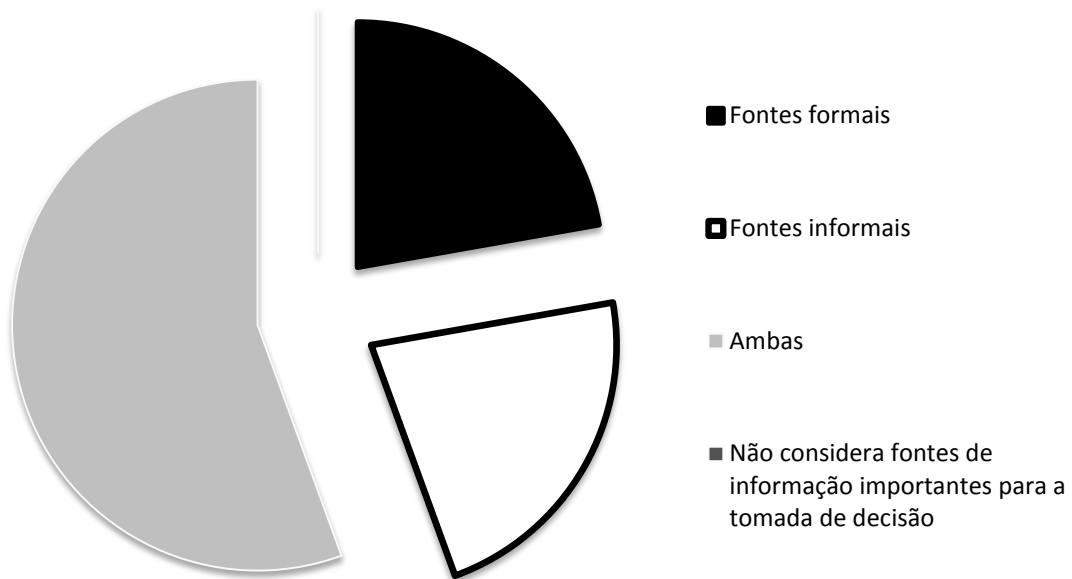


Gráfico 4 – Fontes consideradas mais importantes para a tomada de decisão.

Fonte: Elaboração própria.

Aqui é possível perceber uma mudança de quadro comparando o que é apontado como fontes utilizadas *versus* fontes consideradas importantes. Esta questão, respondida pelos 9 voluntários, demonstra que as fontes formais e informais são consideradas importantes de forma mais igualitária, pois 5 (62%) apontaram ambas como importantes e 4 dividiram-se entre uma ou outra. Adicionalmente, estes dados quando contrastados com as respostas das entrevistas podem ser questionados, visto que os voluntários entrevistados deram ênfase às fontes informais, principalmente o diálogo e criação do consenso da melhor solução entre os membros, utilizando *E-mail* e telefone para a comunicação entre eles. Há um destaque quanto ao caráter voluntário da organização, que levaria tanto a busca quanto a troca de informações a serem tratadas de forma mais intuitiva e dialogada.

Quanto ao tratamento das informações duas variáveis foram consideradas essenciais nessa pesquisa: se estas são tratadas e de que forma são organizadas. Primeiramente foi fundamental captar a percepção dos voluntários a respeito das informações passarem ou não por algum processo de análise antes de serem disponibilizadas. Estes receberam as opções de “sim”, “não” e “não sei/ não estou apto para responder essa pergunta”.

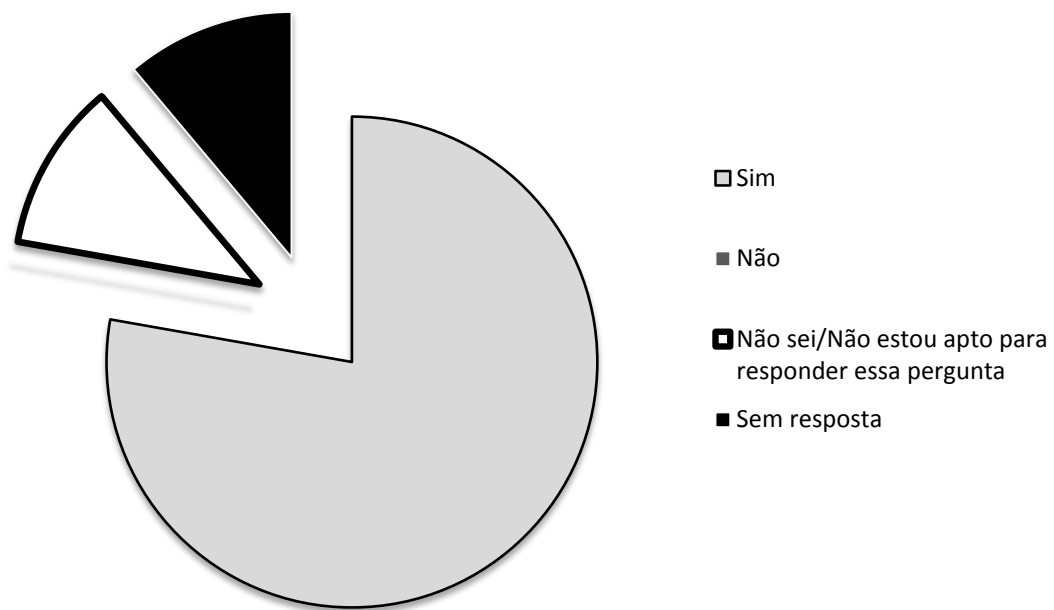


Gráfico 5 – Processo de análise das informações antes de serem disponibilizadas.

Fonte: Elaboração própria.

Dos 8 voluntários que responderam a esse questionamento, 7 (87,5%) afirmaram que existe um tratamento das informações disponibilizadas e apenas 1 (12,5%) reconheceu não estar apto para responder essa pergunta. Todavia, a partir das entrevistas há uma problematização a ser feita a essa questão, pois mediante/através das respostas dos questionários percebe-se que há uma crença de que as informações são tratadas, já nas entrevistas identifica-se que não há pessoas com tempo suficiente nem categorias específicas e apropriadas para realizar os procedimentos necessários.

Uma das entrevistadas menciona o fato de que apenas uma pessoa é responsável pelo acompanhamento da seleção das informações, que existem em grande número. Assim, o trabalho é dificultado devido à quantidade de material *versus* o tempo que essa voluntária pode disponibilizar para essas tarefas. Ela ainda afirma que existem dificuldades e facilidades nesse sistema centralizado. As primeiras se devem ao fato de que apenas ela, por estar desempenhando essa atividade por um longo período de tempo, possui os conhecimentos necessários para desempenhar as atividades relativas ao tratamento das informações e, assim, se torna difícil distribuir tarefas e mesmo treinar alguém para desempenhá-las. Isso

ocorre devido à falta de disponibilidade dos demais para essas funções e devido ao fato de que, mesmo quando alguém é treinado, provavelmente não permanecerá muito tempo na organização desempenhando essa atividade, visto que necessita de um grau de envolvimento intenso. Quanto às facilidades, ela menciona que a prática faz com que se torne mais fácil saber quais os procedimentos a serem realizados em vários casos.

Em relação à organização das informações, os voluntários foram questionados sobre o modo como isto ocorre. As alternativas disponíveis no questionário foram: a) funções e atividades da organização, b) de acordo com a estrutura administrativa, c) por assunto, d) em ordem cronológica, e) pelo nome das pessoas e f) outro.

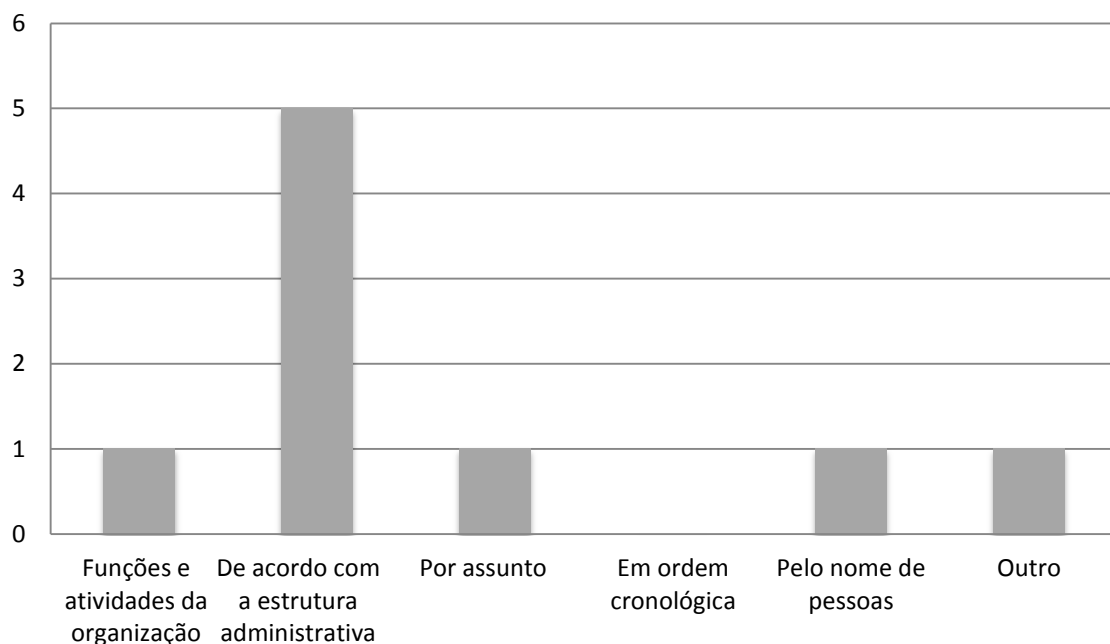


Gráfico 6 – Organização das informações internas.

Fonte: Elaboração própria.

A maioria dos voluntários afirmou que as informações internas são organizadas “de acordo com a estrutura administrativa”, 5 de 9, ou seja, 55,5%. Os outros 4 voluntários dividiram-se entre as opções “funções e atividades da organização”, “por assunto”, “pelo nome das pessoas” e “outro”. Ou seja, apenas a categoria “em ordem cronológica” não foi assinalada. Quanto ao voluntário que

marcou a categoria “outro”, ao ser questionado a respeito de qual seria o método utilizado, respondeu que não sabe.

Mais uma vez, as entrevistas vêm a complementar e questionar os dados gerais, visto que, como mencionado, as atividades são centralizadas. A entrevistada 1 afirma que existem arquivos físicos e arquivos no computador. O arquivo físico é organizado por assunto e segue os padrões de organização da Brahma Kumaris a nível nacional. No que diz respeito aos arquivos armazenados no computador, entretanto, não há uma ordem lógica comum para a organização do material. Esta afirmou possuir uma pasta de cartas importantes (da coordenação nacional) e ter os demais arquivos apenas salvos em sua caixa de *E-mails*.

Quanto à entrevistada 2, obtém-se a informação de que existe uma série de pastas com os arquivos da organização. Uma pasta nomeada “secretaria” (que tem como subpastas a de “administração”, “financeiro” e “relatórios”) e uma de coordenação nacional. Adicionalmente, são destacadas as pastas de aulas, eventos (internos, externos e serviços), fotos, logotipos, banners e cartões/mensagens. Estas pastas podem estar organizadas de várias formas: em ordem alfabética, cronológica, por assunto, pelo nome do evento ou do membro. Por fim, existe ainda uma pasta “transitória”, a qual esta com a sua organização em andamento a depender do tempo disponível da voluntária para isto.

A respeito da distribuição das informações as questões levantadas se referem aos meios de comunicação utilizados e a eficiência desses - ou seja, eficiência do acesso à informação. Primeiramente, os voluntários foram questionados sobre os meios de comunicação utilizados para a divulgação da informação, tendo como opções de resposta “documentos oficiais”, “conversas informais”, “*E-mail*”, “reuniões” e “outro”.

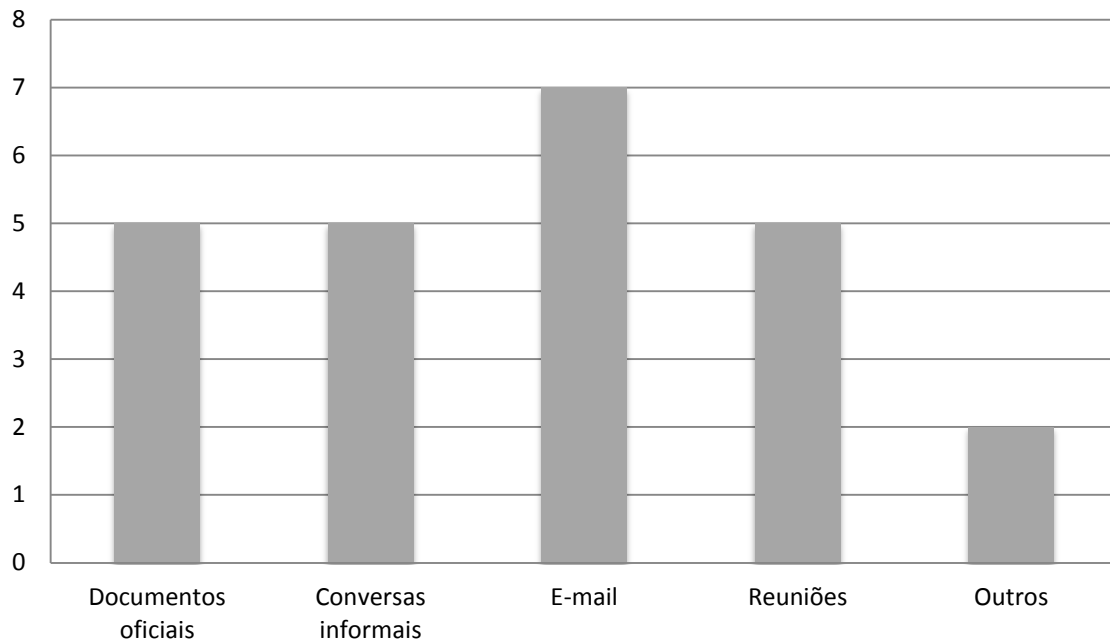


Gráfico 7 – Meios de comunicação utilizados para divulgar a informação.

Fonte: Elaboração própria.

Nesta questão de múltipla escolha, a maioria dos voluntários assinalou a opção “*E-mail*”, 7 dos 9 (ou seja, 77,77%). O *E-mail* como meio de comunicação foi ressaltado também nas entrevistas realizadas. Inclusive, obteve-se a informação de que existe um *E-mail* de comunicação, direcionado exclusivamente para informes importantes e comunicados internacionais. Quanto às demais possibilidades atribuiu-se igual importância, pois todas foram selecionadas por 5 voluntários (55,5%). No que diz respeito à categoria “outros”, selecionada por 2 voluntários, apresentou-se como alternativa às outras possibilidades elencadas os seguintes meios: palestras, *workshops*, folder, entrevistas, rádio e *site*. Além desses, as entrevistas apontaram o uso de telefone e os murais da sede como espaços importantes para a comunicação entre os voluntários.

Quanto à eficiência do acesso à informação, os voluntários foram questionados sobre a existência ou não da mesma. Tendo, porém, a opção de admitir não saber ou não estar apto para responder essa pergunta.

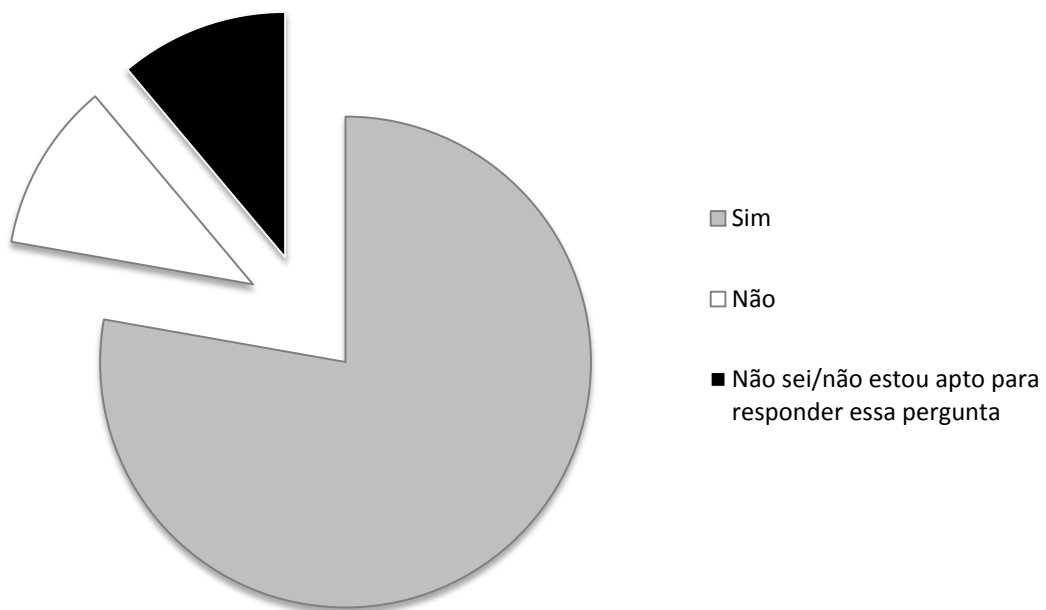


Gráfico 8 – Eficiência do acesso à informação

Fonte: Elaboração própria.

A grande maioria dos voluntários considera que existe eficiência no acesso à informação na Brahma Kumaris. Todos responderam a esta questão, tendo 7 (77,77%) respondido que sim, 1 (11,11%) respondido que não e 1 (11,11%) respondido “não sei/não estou apto para responder essa pergunta”. Esta questão ganha um aspecto interessante para a análise, pois um dos questionários foi entregue com o “espaço aberto para observações” preenchido da seguinte forma: “Minhas respostas foram baseadas no meu trabalho na diretoria, órgão que define as políticas, procedimentos e decisões”. Este órgão existe a nível nacional, todavia o dado torna-se interessante na medida em que claramente este voluntário tem um maior acesso ao modelo de gestão utilizado na central nacional da Brahma Kumaris. Tratando-se do questionário aplicado, a respeito da realidade de Porto Alegre, entretanto, este foi o único voluntário a assinalar a opção “não” para a questão acima mencionada. Ou seja, é interessante considerarmos a resposta qualitativa tendo em vista o conhecimento das políticas, procedimentos e decisões.

A entrevistada 2 também traz a consideração de que o acesso à informação é facilitado devido a sua “memória” e capacidade de encontrar e fornecer a informação aos demais. Entretanto, acredita que caso não estivesse disponível para realizar tal função, a organização teria maior dificuldade em recuperar informações, visto que

não há uma política estruturada de gestão das informações e procedimentos padrões a serem realizados nesses casos.

Após as considerações sobre o tratamento das informações a preocupação se volta ao uso das mesmas para a tomada de decisão. Nesta categoria, os voluntários são questionados sobre o uso das informações internas da Brahma Kumaris.

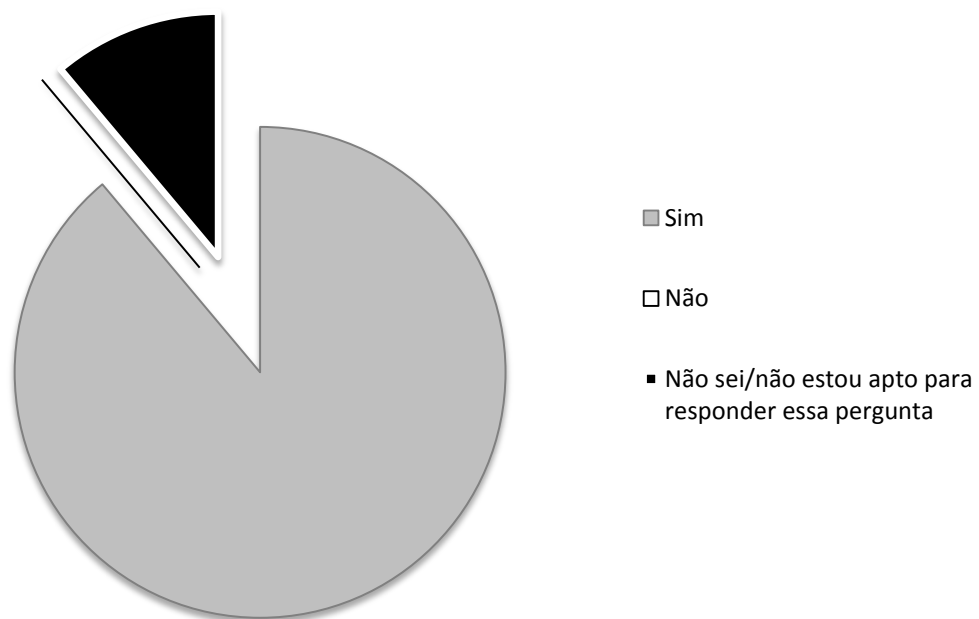


Gráfico 9 – Uso das informações internas para a tomada de decisão.

Fonte: Elaboração própria.

Dos 9 voluntários, 8 (88,88%) responderam que as informações internas são utilizadas para a tomada de decisão e 1 (11,11%) respondeu “não sei/não estou apto para responder essa pergunta”. Destaca-se, assim, que nenhum voluntário acredita que as informações para a tomada de decisão são encontradas exclusivamente fora do contexto da organização. Todavia, o questionamento feito não descarta a possibilidade do uso de informações provenientes de outros espaços e fontes de informação.

A respeito disto, a entrevistada 1 afirma que a tomada da decisão depende da relevância da ação. Para a tomada de decisão, eles buscam o consenso com os membros da organização, seguindo uma “linha horizontal, com propostas abertas e

buscando implementar através do diálogo com os próprios membros, levando em consideração sua subjetividade, o que sentem e pensam sobre determinada ação”.

Quanto ao armazenamento das informações da associação, cabe elencar quais os principais meios utilizados para tal fim. A partir de um conhecimento prévio das possibilidades de armazenamento de dados foram colocados como opções os seguintes meios: a) arquivo físico, b) *Google drive*, c) *dropbox*, d) *icloud* e e) outro.

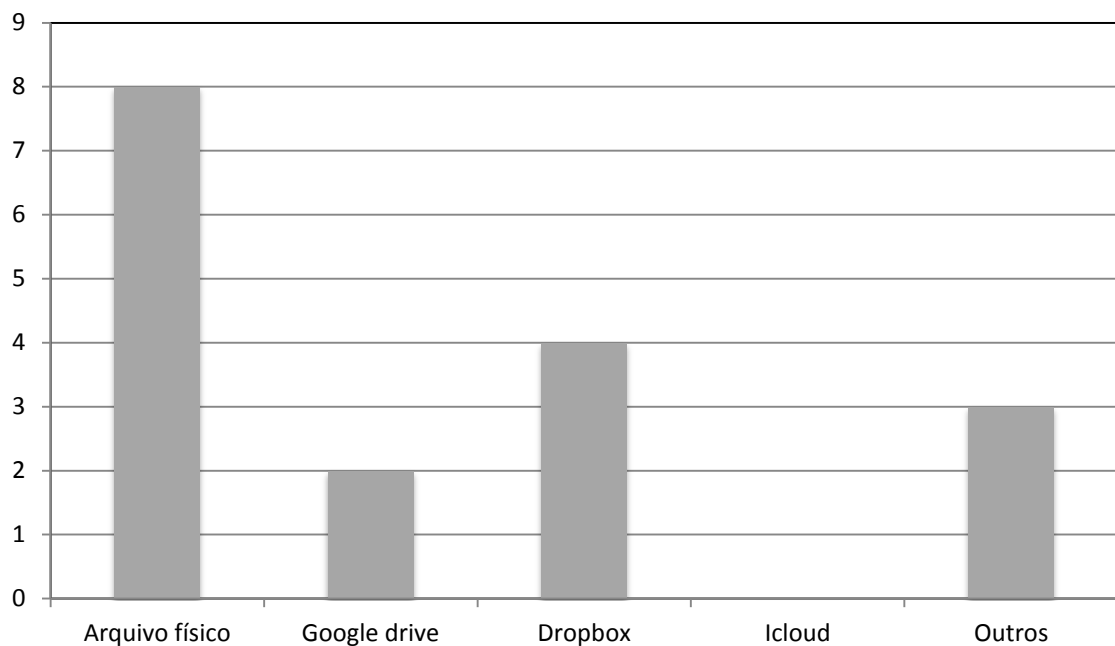


Gráfico 10 – Armazenamento da informação.

Fonte: Elaboração própria.

Nesta questão de múltipla escolha, a única opção selecionada pela maioria é o arquivo físico. Dos 9 voluntários, 8 (88,88%) acreditam que o arquivo físico é o principal ou um dos principais meios de armazenamento da informação na Brahma Kumaris. Quanto as demais opções, 2 (22,22%) assinalaram o *Google drive*, 4 (44,44%) o *dropbox* e 3 (33,33%) outros. Dentro da categoria outros foram mencionados o uso de HD externo e do sistema de gerenciamento de documentos.

Por fim, após questões a respeito da identificação, da obtenção, do tratamento, da distribuição, do uso e do armazenamento, resta tratar do descarte das informações produzidas pela organização. A essa respeito os voluntários foram

questionados sobre a existência de políticas para o descarte de documentos/informações.

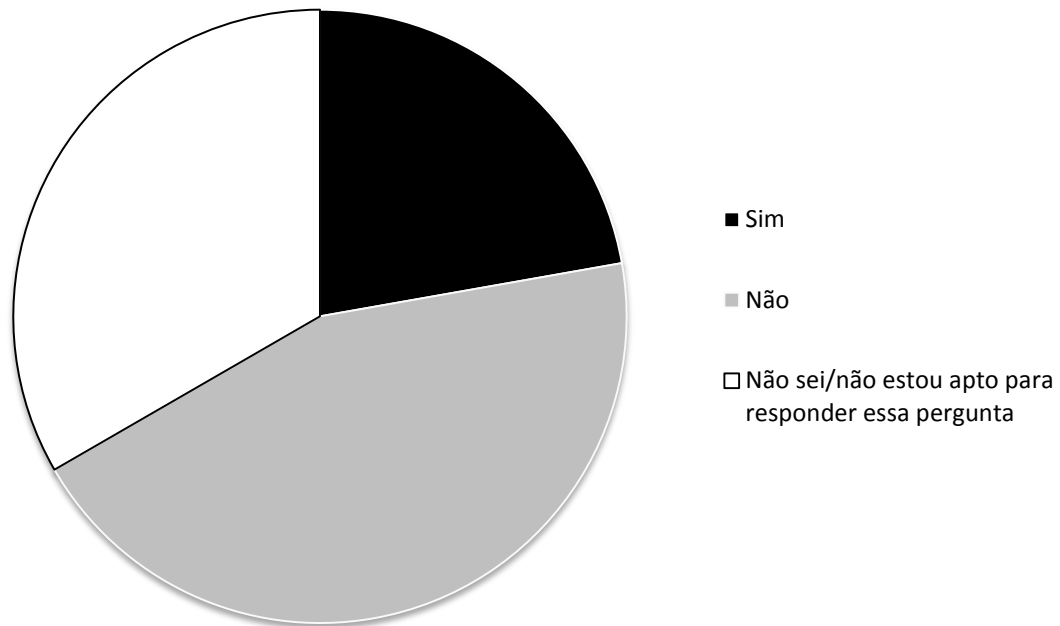


Gráfico 11 – Políticas para descarte de documentos/informações.

Fonte: Elaboração própria.

Quanto à existência de políticas de descarte de documentos/informações, não existe uma concordância entre os voluntários que responderam ao questionário. Esta questão, também, parece não ser de conhecimento ou acesso de todos. Coloca-se isto porque a distribuição das respostas se deu de forma mais ou menos igualitária. Dos 9 voluntários, 2 (22,22%) responderam que existem políticas para descarte, 4 (44,44%) responderam que não e 3 (33,33%) responderam “não sei/não estou apto para responder essa pergunta”. Os dados das entrevistas, entretanto, vêm a confirmar que não existe um procedimento padrão nos casos de descarte de documentos/informações.

A entrevistada 1 afirmou que guarda as “cartas importantes” da coordenação nacional. Quanto ao resto das informações que recebe por *E-mail*, deleta o que acredita não ter relevância e as demais informações deixa em sua caixa de entrada. Por meio da entrevistada 2 são obtidas informações um pouco mais específicas.

Afirma que em relação aos extratos bancários, há um armazenamento de informações dos três últimos anos. Também, há uma seleção de modelos de documentos úteis as atividades da Brahma Kumaris que, quando se repetem, são eliminados. A respeito das demais informações, afirma que, em maioria, não tem tempo de analisar e, portanto, “fica ali mesmo” para quando tiver tempo para realizar uma seleção.

Finalmente, a análise de todas as categorias mencionadas traz a percepção de que não existem procedimentos estruturados para a gestão das informações da Brahma Kumaris. Todavia, os voluntários, em maioria, apresentam uma percepção positiva do tratamento e distribuição das informações. Nas entrevistas foi possível perceber um possível argumento ou justificativa para esta contradição.

De acordo com a entrevistada 1 “o diferencial da organização é o trabalho voluntário, porque nele o impulso vem do coração”. Desta forma, a organização funciona devido ao “poder gerado pelo princípio no trabalho e na mobilização interna dos membros”, ou seja, “o sucesso da organização é igual ao nível de envolvimento dos membros, que devem se sentir cativados pelo seu propósito”.

A questão da identificação da necessidade de busca de informação obteve grande relevância nesse trabalho. Como observado anteriormente, metade dos membros consideraram que as situações nas quais percebe-se a necessidade de busca ativa de informação é “a partir do surgimento de um problema”, assim como um quarto das pessoas apontaram para a opção “após reuniões de grupo” para esta situação. Ou seja, metade dos voluntários que responderam a essa questão possuem necessidade de buscar informação em virtude de estar frente a determinado problema, enquanto que um quarto dos indivíduos apresentam necessidade de informação a fim de prevenir situações que originem problemas, a partir de um planejamento.

Quanto à abordagem do uso e da importância das fontes informacionais foi essencial a discussão teórica para a elaboração e exposição das alternativas do questionário, principalmente a partir das reflexões de Targino (2000) e Choo (2006) e Andriotti e Freitas (2008). Ao confrontar os resultados aos questionamentos a respeito de quais são as fontes utilizadas para obter informações imprescindíveis e quais são as fontes consideradas mais importantes para a tomada de decisão, podemos observar certa incompatibilidade. Como visto anteriormente, 87,5% dos voluntários utilizam fontes formais para obtenção de informações imprescindíveis e,

na questão seguinte, 62% acreditam que tanto fontes formais quanto fontes informais são importantes. Já nas entrevistas o foco se deu sobre as fontes informais, ressaltando o diálogo entre os membros, que corrobora com as afirmativas de Goodman (1993, apud ANDRIOTTI, FREITAS, 2008) quanto a importância das fontes informais especialmente quando nos referimos às pessoas envolvidas, uma vez que, é possível captar outros sinais de comunicação. Da mesma forma, Choo (2006, p. 47) destaca as pessoas neste processo como sendo “[...] as fontes de informação mais valiosas em qualquer organização”. O mesmo autor também alerta para a variedade de fontes, monitoramento e planejamento.

No que se refere ao tratamento e à organização da informação nenhum dos membros assinalou a opção “não” quando questionado se as informações passam por algum processo de análise antes de serem disponibilizadas. Nas entrevistas verificou-se que há um sistema centralizado em apenas uma pessoa e o tratamento é realizado a fim de armazenar a informação e sua organização se diferencia tanto para a classificação, realizada com base nos assuntos, quanto para os suportes. As informações materializadas em arquivos físicos seguem a classificação da Brahma Kumaris nacional, enquanto que as outras não possuem uma estrutura definida. Reconheceu-se a necessidade dos conhecimentos de gestão da informação e gestão documental, assim como a carência de tempo para desenvolver estudos que refletirão nos instrumentos de pesquisa e sua aplicação.

Retornando ao questionário, 55,5% dos voluntários afirmam que a organização da informação ocorre de acordo com a estrutura administrativa. A literatura pesquisada enfatiza a importância do tratamento da informação desde a sua produção até a destinação final, independente do suporte, vinculada aos conhecimentos de gestão da informação e gestão documental que potencializam o desempenho das atividades da organização. Schelleberg (2004) pondera elementos para a realização de um método de classificação e aconselha o método funcional, vinculando as atividades e a missão da instituição.

Os meios de comunicação para divulgar a informação são fundamentais para o funcionamento da organização, pois originam rede de comunicação (Beal, 2004, p. 31). Meadows (1999, p. 146) identifica as fontes e os canais de informação, sendo os canais os meios pelos quais são obtidas as informações. No caso da Brahma Kumaris, o *E-mail* destacou-se como o meio principal de comunicação da organização, podendo ser caracterizado como formal e informal. Também foram

mencionados outros meios como documentos oficiais, conversas informais, reuniões, palestras, *workshops*, *folders*, entrevistas, rádio e *site*.

Como exposto no referencial teórico deste trabalho o uso da informação é essencial e o sucesso da organização depende da compreensão e do conhecimento dos indivíduos que atuam. A eficiência no acesso das informações é um diferencial dentro das organizações, influenciando em todos os processos do fluxo de informação, bem como na tomada de decisão. Apenas uma pessoa respondeu que não considera eficiente o acesso à informação e, tendo em vista o caráter aberto para observações no final do questionário, trouxe a informação de que suas respostas basearam-se na sua experiência na atuação da diretoria da Brahma Kumaris nacional, assumindo responsabilidades no que diz respeito a questões de políticas, procedimentos e decisões.

Novamente, as entrevistas confrontam as respostas obtidas nos questionários, pois observou-se que não há uma política de gestão da informação estruturada, mas sim uma estrutura centralizada em um indivíduo proativo e com muitos anos de experiência desenvolvendo a mesma atividade. É interessante voltarmos às reflexões das políticas de gestão da informação e da gestão documental, já que com esses estudos criteriosos é possível desenvolver os instrumentos de gestão vinculados à classificação e a avaliação que viabilizam a descentralização, além de facilitar o acesso, a recuperação da informação e os procedimentos de descarte.

Em relação ao uso das informações internas para a tomada de decisões a maioria afirmou positivamente, tendo apenas uma pessoa admitido que “não sabe/não estou apto para responder a essa pergunta”. A entrevistada 1 confirma o uso das informações internas para a tomada de decisões e enfatiza o seguimento de uma linha horizontal, na qual as decisões são tomadas não só a partir das informações que possuem, mas também dos conhecimentos e da percepção dos membros. Assim, compreende-se que além da utilização das informações orgânicas para a tomada de decisões, também há uma reflexão da atuação e do desenvolvimento da organização, a partir do diálogo e da elaboração de estratégias para futuras ações.

O armazenamento reflete os procedimentos classificatórios. No caso da Brahma Kumaris em Porto Alegre, ocorre uma divisão do método de classificação a partir do suporte. Enquanto as informações registradas em suporte físico seguem a

classificação preestabelecida pela Brahma Kumaris nacional, as outras informações são organizadas de forma intuitiva considerando datas, assuntos e suporte, o que dificulta o processo de recuperação da informação. Entretanto, seguindo a literatura pesquisada, observamos que a classificação é um procedimento intelectual embasado por estudo de contextos, independente do tipo de suporte, através das funções e atividades da organização. Ou seja, segundo esta linha de pensamento, o armazenamento deve estar de acordo com a estrutura geral da classificação, conforme as funções e atividades da organização.

Por fim, a última questão referente ao fluxo de informação, o descarte, foi permeada pela incerteza entre os participantes da pesquisa. Apenas 2 responderam que há políticas de descarte de documentos/informação, 3 admitiram que não sabem e 4 responderam negativamente a questão. O descarte é um componente fundamental do fluxo de informação, pois é por meio dele que evitamos o acúmulo de massa documental e promovemos agilidade na recuperação da informação, conforme abordado anteriormente no referencial teórico. Para realizarmos o descarte necessitamos de critérios oriundos dos estudos de avaliação e do estabelecimento dos prazos de guarda. As entrevistas complementaram os dados obtidos através dos questionários e foi possível identificar a ausência de um procedimento padrão na aplicação do descarte. Seja por desconhecimento dos critérios de avaliação ou da identificação do valor do documento/informação (primário ou secundário), seja por carência de tempo para analisar, o que ocorre é o acúmulo de documentação/informação descaracterizadas de uma gestão, originando as adversidades informacionais.

Tendo em vista a importância das reflexões dos procedimentos teóricos e metodológicos referentes ao tratamento informacional no âmbito da Arquivologia e da Ciência da Informação, além da carência de pesquisas no terceiro setor, buscou-se a compreensão do funcionamento informacional por meio da confrontação teórica com a realidade da Brahma Kumaris – Porto Alegre. Foi possível perceber a importância não só da teoria, mas também da atuação e da motivação dos indivíduos para obter melhores resultados dentro da organização, ou seja, a fusão entre os estudos informacionais no campo da gestão da informação e da gestão documental e a motivação vinculada à proatividade dos seres humanos que podem sustentar a organização.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho apresentou como proposta averiguar de que forma a Brahma Kumaris – Porto Alegre gerencia suas informações orgânicas de modo a orientar suas ações. Assim, teve o intuito de proporcionar debates que englobam discussões referentes das áreas do conhecimento de Arquivologia, Ciência da Informação e Administração, visto que, a preocupação central está na reflexão a respeito dos procedimentos de gestão da informação, correlacionados aos da gestão documental, para obtermos o melhor aproveitamento das informações.

Para tanto, demonstrou-se o contexto de pesquisa que discute aspectos referentes a estruturas brasileiras de Organização Não Governamental, já que a Brahma Kumaris possui um caráter diferenciado de universidade em seu país de origem, entretanto, no Brasil suas características jurídicas administrativas a consideram como ONG. Ainda no contexto da pesquisa é descrito a trajetória histórica da Brahma Kumaris, bem como sua estrutura, propósitos e ações nas quais estão envolvidas.

O trabalho concentrou-se em analisar os documentos e demais fontes de informação produzidas pela Organização Brahma Kumaris – Porto Alegre, especialmente no ano de 2015, também foram aplicados questionários qualitativos de caráter aberto e fechado e, para complementar, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os voluntários da organização. Estes foram selecionados com base nas funções e atividades que desempenham, ou seja, que tenham maior envolvimento e conhecimento da organização. Coletar informações por mais de um instrumento de pesquisa foi fundamental para o confronto analítico deste trabalho que se caracterizou como exploratória, através de estudo de caso com pesquisa bibliográfica e análise documental.

A partir desse desenho de pesquisa e, da base teórica e empírica construída ao longo do estudo de caso, foi possível chegar a uma conclusão referente à gestão da informação na Brahma Kumaris – Porto Alegre: não há um modelo de gestão da informação estruturado. Percebe-se isto a partir da observação da ausência e desencontro de informações quanto aos procedimentos adequados em relação às categorias do modelo de fluxo de informação utilizado no referencial teórico: identificação de necessidades e requisitos, obtenção, tratamento, distribuição, uso, armazenamento e descarte. Ou seja, o que existe é uma estrutura centralizada no

que se refere a detenção de um conhecimento tácito para a realização de procedimentos e uma “cultura do improvisado”.

Todavia, mais interessante do que esta conclusão central e das considerações mencionadas a partir desta, é a pergunta que se coloca segundo a percepção dos voluntários a respeito do funcionamento da estrutura de gestão da informação na ONG. Esta é positiva e vista com certo entusiasmo. Então, qual seria a justificativa para a distância entre a realidade teórica metodológica e a percepção da experiência dos voluntários investigados? A explicação que parece ganhar força nas entrevistas encontra-se no caráter voluntário da organização, que permitiria uma dinâmica de relacionamento mais horizontal entre os seus membros e sua motivação pelo propósito.

O caráter voluntário desse trabalho não seria impeditivo para uma preocupação com a implementação de uma política de gestão da informação que, como demonstrado no referencial teórico, traz diversos benefícios para a organização, principalmente no que se refere à tomada de decisão. Vale a reflexão da utilização de um método, seja através de uma solução conjunta e dialogada, seja buscando soluções alternativas, que não necessariamente seguem protocolos e manuais predefinidos.

Apesar da configuração que a organização tem apresentando atualmente seja considerada eficiente, esta é uma visão passível de críticas. É inegável a importância da disposição dos indivíduos envolvidos no processo, a motivação e a dedicação merecem destaque. Entretanto, o conhecimento e a aplicação de uma política de gestão da informação criariam condições mais favoráveis para a realização das funções e atividades, já que é um instrumento estratégico que promove eficiência na recuperação de informação e facilita o processo de tomada de decisão.

Neste sentido, finalizamos esse trabalho destacando que o material humano da organização faz deste um ambiente bastante adequado para a implementação de uma gestão da informação mais eficaz. Por isso, seguem sugestões que devem ser encaradas não como críticas, mas como colaborações a um trabalho que tem se demonstrado tão importante e útil a sociedade:

- É interessante classificar as informações em suporte físico e digital da mesma forma, já que o diferencial é justamente o suporte e não o conteúdo informacional;
- O tratamento da informação é um procedimento fundamental para evitar o acúmulo desordenado de informações, por isso é importante analisar a informação logo que é produzida e/ou recebida. Após ter estabelecidos os critérios classificatórios, na medida do possível, é pertinente verificar e ordenar as informações anteriores;
- Mesmo que a Brahma Kumaris – Porto Alegre tenha um caráter de atuação semi autônomo da OBK Nacional, seu arquivo físico segue a estrutura determinada por esta. Ou seja, houve uma observação quanto aos processos classificatórios, independente de apresentarem um estudo criterioso em seus procedimentos. Com esta consideração podemos refletir sobre a possibilidade de comunicação entre as partes para verificar se há uma classificação, também, em meio digital a fim de seguir uma mesma lógica e evitar a dependência de apenas uma pessoa para cumprir esta função. Caso não seja possível, aconselha-se a criar uma padronização das nomenclaturas, a partir das funções e atividades que são desenvolvidas, juntamente com um instrumento de pesquisa, que reflita o tipo de organização intelectual projetado para classificar as informações. Dessa forma, as tarefas poderão ser realizadas com o mesmo sucesso por outras pessoas;
- Outro ponto essencial é a adoção de uma política de descarte de informações, assim como o processo de classificação, também necessita de estudo rigoroso. É essencial para evitar o acúmulo de informações desnecessárias, além de contribuir para a racionalização e eficiência administrativa, facilitando a recuperação da informação, já que é mais fácil de gerenciar quantidades informacionais menores. Entretanto, é imprescindível que as informações determinadas para o descarte tenham passado pelos critérios de avaliação, estudo rigoroso vinculado à classificação.

A experiência foi interessante tanto em relação a contribuição científica no que diz respeito ao conhecimento deste tipo de instituição, quanto para a própria organização. A pesquisa possibilitou a reflexão sobre a realidade da Brahma Kumaris – Porto Alegre para futuras discussões, a fim de reconhecer seus pontos de vulnerabilidade e instabilidade para desenvolvê-los, assim como identificar seus potenciais e explorá-los com sucesso para estratégias de futuras ações.

REFERÊNCIAS

ANDRIOTTI, F. K, FREITAS, H. **Informações informais: o caso da Agência Baguete**. **Revista Eletrônica GIANTI**, Porto Alegre, 2008.m Disponível em: <http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2008/2008_gianti_fka_hf_informais_baguete.pdf>. Acessado em setembro de 2015.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acessado em setembro de 2015.

ARAUJO, C.; PINTO, E., M. F.; LOPES, J.. **Estudo de caso**. Universidade do Minho Instituto de Educação e Psicologia. Azurém. 2008. Disponível em: <http://grupo4te.com.sapo.pt/estudo_caso.pdf>. Acessado em junho de 2015.

AZEVEDO, C. E.F, OLIVEIRA L.G.L, GONZALEZ, R.K. **A Estratégia de Triangulação: Objetivos, Possibilidades, Limitações e Proximidades com o Pragmatismo**. IV Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade. Brasília, 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEPQ/enepq_2013/2013_EnEPQ5.pdf> Acessado em setembro de 2015.

BEAL, A.. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

BERNARDES, I. P. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. Disponível em: <http://www.argsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf1.pdf>. Acessado em setembro de 2015.

BERNARDES, I. P. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/publicacao/anexo/gestao_documental_aplicada.pdf>. Acessado em setembro de 2015.

BRAGA, A. **A gestão da informação**. Instituto Politécnico de Viseu. 2007. Disponível em: <<http://arquivar.com.br/site/wp-content/uploads/2007/09/Gestao-da-Informacao.pdf>> Acessado em Junho de 2015.

BRAHMA KUMARIS. Disponível em: <http://www.brahmakumaris.org/brazil/index_html?set_language=pt>. Acessado em junho, julho, agosto, setembro e outubro de 2015.

BRAHMA KUMARIS. **Estatuto Social**. São Paulo, 2004.

BRASIL. **Lei Federal nº 5.764, de 16 de Dezembro de 1971.** Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 1971. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/L5764.htm> Acessado em junho de 2015.

_____. **Lei Federal nº 9.608 de 18 de fevereiro de 1998.** Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 1998. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9608compilado.htm>. Acessado em junho de 2015.

_____. **Lei Federal nº 9.637, de 15 de Maio de 1998.** Dispõe sobre a qualificação de entidades como organizações sociais, a criação do Programa Nacional de Publicização, a extinção dos órgãos e entidades que menciona e a absorção de suas atividades por organizações sociais, e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9637.htm>. Acessado em junho de 2015.

_____. **Lei Federal nº 9.790 de 23 de Março de 1999.** Dispõe sobre a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, institui e disciplina o Termo de Parceria, e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9790.htm>. Acessado em junho de 2015.

_____. **Lei Federal nº 10.406, de 10 de Janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Brasília: Diário Oficial da União, 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acessado em junho de 2015.

_____. **Lei Federal nº 12.101, de 27 de Novembro de 2009.** Dispõe sobre a certificação das entidades beneficentes de assistência social; regula os procedimentos de isenção de contribuições para a seguridade social; altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; revoga dispositivos das Leis nºs 8.212, de 24 de julho de 1991, 9.429, de 26 de dezembro de 1996, 9.732, de 11 de dezembro de 1998, 10.684, de 30 de maio de 2003, e da Medida Provisória nº 2.187-13, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12101.htm>. Acessado em junho de 2015.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (BNDES). **Terceiro Setor e desenvolvimento social.** Relato setorial nº 3. Julho/2001.

Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivo/conhecimento/relato/tsetor.pdf> Acessado em junho de 2015.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.** São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). **Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos: EArq Brasil 2011.** Disponível em: <<http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/media/e-arq-brasil-2011-corrigido.pdf>>. Acessado em setembro de 2015.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação.** São Paulo: Futura, 1998^a.

DICIONÁRIO ELETRÔNICO DE TERMINOLOGIA EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO – DELTCI. Disponível em: <<http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/>>. Acessado em junho de 2015.

EDITORA BRAHMA KUMARIS. Disponível em: <<http://www.editorabk.org.br/>>. Acessado em julho de 2015.

ENTREVISTADA 1. **Entrevista 1.** [set.2015]. Entrevistadora: Francine Bergenthal. Porto Alegre, 2015.

ENTREVISTADA 2. **Entrevista 2.** [set.2015]. Entrevistadora: Francine Bergenthal. Porto Alegre, 2015.

ESCOLHA A CALMA. Disponível em: <<http://www.escolhaacalma.org.br/?introjump=1>>. Acessado em julho de 2015.

FAUVEL, T. H. F.; VALENTIM, M. L. P.. **Informação orgânica como subsídio para o processo de inteligência competitiva.** Gestão da informação e o conhecimento no âmbito da ciência da informação/ Marta Lígia Pomim Valentim (Org.). – São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 272 p.

GIL, A. C. . **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

JARDIM BOTÂNICO PORTO ALEGRE. Disponível em: <http://www.jb.fzb.rs.gov.br/conteudo/4978/?Jardim_Bot%C3%A2nico_sediar%C3%A1_o_15%C2%B0_JardinA%C3%A7%C3%A3o_neste_domingo>. Acessado em agosto de 2015.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Arquivos. In: CAMPELO, B. S.; CALDEIRA, P. da T.; MACEDO, V. A. A. (Orgs.). **Formas e expressões do conhecimento: introdução às fontes de informação**. - 2 ed. - Belo Horizonte: Autentica editora, 2008, p. 121-140.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 124p.

LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P.: **Processos e gestão da informação: tratamento, recuperação e uso da informação no mercado de capitais. Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 157-174, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/15761/9328>>. Acessado em junho e setembro de 2015.

LOPES, L. C. **A nova arquivística na modernização administrativa**. Rio de Janeiro. 2000

LOUSADA, M. **Informação orgânica como insumo estratégico para a tomada de decisão em ambientes competitivos**. Marília: Unesp, 2011. 250f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista (Unesp).

LOUSADA, M.; VALENTIM, M. L. P. **Informação orgânica como insumo do processo decisório empresarial**. Gestão da informação e o conhecimento no âmbito da ciência da informação/ Marta Lígia Pomim Valentim (Org.). – São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 272 p.

Martins, R. P. **As trocas informacionais e a produção de conhecimento: um estudo sobre as interações no ambiente das ONGs**. Belo Horizonte, 2007. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA-74QJ94/mestrado_ronaldo_pereira_martins.pdf?sequence=1>. Acessado em outubro de 2015.

MATTA, R.O.B. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. In: **Gestão, mediação e uso da informação** / Marta Valentim (Org). – São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica** / A.J. Meadows; tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. - Brasília, DF : Briquet de Lemos/Livros, 1999. Título original: Communicating research.

MEDITAPOA. Disponível em: <http://www.meditapoa.com.br/?page_id=12>. Acessado em agosto de 2015.

MONTEIRO, N.A; FALSARELLA, O.M. **Gestão da informação em projetos empresariais**. Gesta – Revista Eletrônica de Gestão de Negócios. Santos, v. 2, n. 1, jan.-mar./2006, p.78-10. Disponível em: <<http://www.unisantos.br/mestrado/gestao/egesta/artigos/56.pdf>> Acessado em setembro de 2015.

NONAKA, I. e TAKEUCHI, H.. **Criação do Conhecimento na Empresa: como as empresas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Campus,1997.

OLIVEIRA, M.; BERTUCCI, M. G. E. S. . **A pequena e média empresa e a gestão da informação**. Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa, v. 13, n. 2, 2003. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/91>>. Acessado em junho de 2015.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Santiago: CECAPI, 1998.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional**. Rosário: Nuevo Paradigma, 2004.

ROBERDO, J. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus, 2003.

ROCKEMBACH, M.. **Modelo de evidência da informação em plataformas digitais: estudo exploratório no âmbito da Ciência da Informação**. Porto: Faculdade de Letras, Universidade do Porto, 2012. Disponível em: <<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/67266>>. Acessado em Outubro de 2015.

RONDINELLI, R. C.. **Gerenciamento Arquivístico de Documentos Eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

SHELLEMBERG, T.R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

SILVA, A. M; RIBEIRO, F. - **Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular**. Porto: Edições Afrontamento, 2002.

SIMÓ, E. **O presente da paz – pensamentos para um mundo pacífico**; tradução Ricardo Skaf. São Paulo. Organização Brahma Kumaris, 2014.

SOUSA, R.T. A classificação como função matricial do que-fazer arquivístico. In **Arquivística temas contemporâneos**, 2009. p. 79-174.

TACHIZAWA, T. **Organizações Não Governamentais e Terceiro Setor: criação de ONGs e Estratégias de Atuação**. São Paulo: editora Atlas, 2002.

TARAPANOFF, K. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

TARGINO, M. G. **Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos**. Revista Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 37-85, 2000. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/326/248>>. Acessado em setembro de 2015.

TEIXEIRA, F.A.G. **A recuperação da informação e a colaboração dos usuários na Web**. Universidade de Brasília, 2010. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/6599/1/2010_FabioAugustoGuimaraesTeixeira.pdf> Acessado em setembro de 2010.

TENÓRIO, F. G.(organizador). **Gestão de ONG: principais funções gerenciais**. Rio de Janeiro: editora FGV, 1997.

VITAL, L.P. **Fontes e canais de informação utilizados no desenvolvimento de sistemas de empresa de base tecnológica**. Revista ACB v.11, n.2, 2006. Disponível em: <<http://revista.acb.org.br/racb/article/view/480>>. Acessado em setembro de 2015.

VITAL, L.P. FLORIANE, V.M e VARVAKS, G. **Gerenciamento do Fluxo de Informação como suporte ao processo de tomada de decisão. Informação e informação**. Londrina, 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/5335/5880>>. Acessado em julho de 2015.

VALENTIM, M. L. P. **Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento**. DataGramaZero – Revista da Ciência da Informação, v 3., n 4, ago. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm>. Acessado em agosto de 2015.

APÊNDICE I – TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Prezado(a) Senhor(a):

Solicitamos sua autorização para realização de pesquisa na instituição Brahma Kumaris – Porto Alegre para trabalho de conclusão do curso de Arquivologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. A pesquisa intitulada “A informação orgânica estratégica como subsídio à tomada de decisão em uma Organização Não Governamental: estudo de caso da Brahma Kumaris – Porto Alegre” (título provisório) é de autoria da acadêmica Francine Bergenthal e orientada pelo Professor Dr. Moisés Rockembach, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS.

Este projeto tem como objetivo investigar a relevância das informações internas no modo como se orientam as ações de uma ONG, no caso a Brahma Kumaris – Porto Alegre. Ou seja, perceber o uso da informação orgânica estratégica visando à tomada de decisão. Também se propõe 1) revisar teorias a respeito da gestão de informação, direcionadas à tomada de decisão; 2) verificar a existência de métodos de gestão da informação; 3) averiguar quais são as fontes de informação utilizadas para realizar o processo de tomada de decisão e por fim, 4) propor uma reflexão acerca dos métodos de gestão da informação de acordo com a literatura pesquisada e a possível aplicabilidade pela organização.

Para além do objetivo de concluir a pesquisa, espera-se que esta seja capaz de gerar benefícios para a instituição observada, tais como a reflexão sobre o uso de informações internas para a promoção de estratégias organizacionais, além de um reconhecimento de sua atuação e uma avaliação deste frente às possibilidades do uso da informação orgânica estratégica. O Trabalho de Conclusão de Curso não deve ficar restrito à academia, mas apresentar um caráter de utilidade social.

Qualquer informação adicional poderá ser obtida através do *E-mail* XXXX ou telefone (xx)xxxx xxxx. A qualquer momento, o senhor(a) poderá solicitar esclarecimentos sobre o trabalho que está sendo realizado e os dados obtidos nesta pesquisa serão utilizados na publicação do Trabalho de Conclusão de Curso.

Declaro que fui informado dos objetivos da pesquisa acima e concordo em autorizar a execução da mesma nesta Instituição. Sei que a qualquer momento posso revogar esta autorização, se comprovada atividades que causem algum prejuízo à esta instituição ou ainda, a qualquer dado que comprometa o sigilo da participação dos integrantes desta instituição. Declaro, também, que não recebi ou receberei qualquer tipo de pagamento por esta autorização.

Responsável Institucional

Professor Responsável

Aluno(a)

Data

Documento em 2 vias: 1ª via instituição e 2ª via pesquisador

APÊNDICE II - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Solicitamos sua autorização para participar da coleta de dados, através de entrevista, de pesquisa na instituição Brahma Kumaris – Porto Alegre que contempla o Trabalho de Conclusão de Curso de Arquivologia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FABICO/UFRGS) e se propõe a entrevistar XXXX. Pretende-se investigar de que forma uma Organização Não Governamental (ONG), no caso a Brahma Kumaris – Porto Alegre, gerencia suas informações internas para a tomada de decisões. Também se propõe a revisar teorias a respeito da gestão de informação, direcionadas à tomada de decisão, verificar a existência de métodos de gestão da informação, averiguar quais são as fontes de informação utilizadas para realizar o processo de tomada de decisão e propor uma reflexão acerca dos métodos de gestão da informação de acordo com a literatura pesquisada e a possível aplicabilidade pela organização.

Para este fim, os sujeitos serão entrevistados na sede da Brahma Kumaris na cidade de Porto Alegre - RS. Os dados e resultados individuais desta pesquisa estarão sempre sob sigilo ético, não sendo mencionados os nomes dos participantes em nenhuma apresentação oral ou trabalho escrito que venha a ser publicado. A participação nesta pesquisa não oferece risco ou prejuízo à pessoa participante. Se no decorrer desta pesquisa o(a) participante resolver não mais continuar terá toda a liberdade de o fazer, sem que isto lhe acarrete nenhum prejuízo.

Os pesquisadores responsáveis por esta pesquisa são Francine Bergenthal (aluna) e Moisés Rockembach (professor orientador), que se comprometem a esclarecer devida e adequadamente qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimento que eventualmente o participante venha a ter no momento da pesquisa ou posteriormente através do telefone (051) 93150593 ou pelo *E-mail* franbergenthal@gmail.com. Após ter sido devidamente informado de todos os aspectos desta pesquisa e ter esclarecido todas as minhas dúvidas, eu XXXX, manifesto expressamente minha concordância e meu consentimento para realização da pesquisa descrita acima.

Porto Alegre, / /

Assinatura do participante

Francine Bergenthal – autor (aluno)

Moisés Rockembach – professor (orientador)

Documento em 2 vias:

1ª via entrevistado

2ª via aluno pesquisador

APÊNDICE III – QUESTIONÁRIO

Este questionário foi elaborado para a realização da pesquisa do Trabalho de Conclusão do Curso de Arquivologia, intitulado “A Informação Orgânica Estratégica como Subsídio para a Tomada de Decisão em uma ONG: Estudo do caso da Brahma Kumaris – Porto Alegre”, de autoria da graduanda Francine Bergenthal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. O objetivo da pesquisa é perceber de que modo ocorre a gestão de informações na Organização Não Governamental Brahma Kumaris. Desta forma, ele será aplicado a membros voluntários, que se apresentam como fundamentais nessa avaliação. A pesquisa possui caráter anônimo e voluntário e qualquer dúvida pode ser encaminhada para o *E-mail* franbergenthal@gmail.com. Gratidão pela participação.

a) Há quanto tempo você é voluntário na Brahma Kumaris? _____

b) Quais são as suas principais atividades desempenhadas? _____

1. Numere, em ordem crescente, as situações que são percebidas a necessidade de busca ativa de informação (interna ou externa) para o cumprimento das atividades.

	1	2	3
A partir do surgimento de um problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ao executar tarefas rotineiras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Após reuniões de grupos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Quais são as fontes utilizadas para obter as informações imprescindíveis?

- Fontes formais (artigos, atas, relatórios, memorandos, banco de dados, etc.).
 Fontes informais (contatos pessoais: colegas, amigos, família, percepções sensoriais, etc.).
 Ambas

3. Quais são as fontes que você considera mais importante para tomar de decisão?

- Fontes formais Ambas
 Fontes informais Não considera fontes de informação importante para tomar decisões

4. As informações são tratadas, ou seja, passam por algum processo de análise antes de serem disponibilizadas?

- Sim Não
 Não sei/ não estou apto para responder essa pergunta

5. De que forma são organizadas as informações internas?

- Funções e atividades da organização administrativa De acordo com a estrutura
- Por assunto Em ordem cronológica
- Pelo nome de pessoas Outro. Qual? _____

6. Quais são os meios de comunicação utilizados para divulgar a informação? (múltipla escolha).

- Documentos oficiais Conversas informais *E-mail*
- Reuniões Outro. Qual(is)? _____

7. Você considera que o acesso a informação se dá de uma forma eficiente?

- Sim Não
- Não sei/não estou apto para responder essa pergunta

8. A organização costuma usar suas informações internas para tomar algum tipo de decisão?

- Sim Não
- Não sei/não estou apto para responder essa pergunta

9. Quais os meios utilizados para armazenamento da informação? (múltipla escolha).

- Arquivo físico *Google drive* *Dropbox*
- Icloud* Outro Qual(is)? _____

10. Existem políticas para descarte de documentos/informações?

- Sim Não
- Não sei/ não estou apto para responder essa pergunta

Espeço aberto para observações (opcional).

APÊNDICE IV – ENTREVISTA

- 1. Quando você precisa de informações internas, de que maneira são adquiridas?**
- 2. Quais são os principais canais de obtenção de informações?**
- 3. Há um método de administração das informações produzidas pela própria organização para a execução e suas atividades e tarefas? Quais?**
- 4. Que tipos de informações são vitais para o processo de tomada de decisão?**
- 5. As informações produzidas pela organização são usadas de forma estratégica? Em quais situações?**

APÊNDICE V – ATIVIDADES REALIZADAS PELA BRAHMA KUMARIS – PORTO ALEGRE NO ANO DE 2015

MÊS	SEDE	ATIVIDADES EXTERNAS
Janeiro	<p>- Curso introdutório de meditação Raja Yoga.</p> <p>-Palestra “Perdoar para libertar-se – começando o ano novo sem mágoas” - 76 pessoas.</p> <p>-Palestra “como atrair aquisições duradouras para a vida?”.</p> <p>- Palestra “montando o mosaico da vida”.</p> <p>-<i>Workshop</i> “dinamizando energias físicas e espirituais”. - 16 participantes.</p> <p>-<i>Workshop</i> “do controle à auto dependência.”.</p> <p>-Encontro de crianças “cuidando da semente do amor no meu coração”. - 8 participantes.</p> <p>- Evento especial: aniversário de 46 anos da ascensão de Prajapita Brahma. – 67 pessoas. Com palestra “um homem comum com uma história incomum. O legado de Prajapita Brahma no seu processo de ascensão.</p>	<p>- Em Alegrete teve a palestra “pensar menos, pensar melhor, sentir-se bem”.</p> <p>- Retiro espiritual de dois dias em Canela “dinamizando nossa energia física e espiritual para o ano novo”. - 35 pessoas.</p>
Fevereiro	<p>- Curso introdutório de meditação Raja Yoga.</p> <p>-Palestra “autotransformar-se para tornar a vida divertida” - 45 pessoas.</p> <p>-Palestra: Shivratri - 70 pessoas.</p> <p>-<i>Workshop</i> “desenvolvendo a</p>	<p>- Palestra na Escola Estadual Thereza Carvalho, na Lomba do Pinheiro (bairro da cidade de POA) para 20 educadores.</p>

	<p>inteligência espiritual“. - 23 participantes.</p> <p>-Meditação em conexão com Madhuban – 19 pessoas.</p> <p>- Encontro com crianças, tema liberdade – 9 crianças.</p>	<p>- Palestra de apresentação do programa VIVE na Escola Municipal Pio XXII em charqueadas.</p>
<p>Março</p>	<p>- Palestra “imersão numa experiência sagrada: experiências dos peregrinos à Índia.” – Relato de experiências dos alunos que foram para Madhuban no retiro latino – 81 pessoas.</p> <p>- Palestra “Holi: a festa interna do yoga. Entendendo esse festival indiano.”.</p> <p>- Palestra “posturas mentais do Raja Yoga no dia a dia”</p> <p>- Palestra “sabedoria para superar obstáculos”</p> <p>- Palestra “como fazer melhores escolhas” – 87 pessoas.</p> <p>- <i>Workshop</i> “despertando a Deusa interior” em homenagem ao dia das mães – 17 participantes.</p> <p>- <i>Workshop</i> “yoga com poder”.</p> <p>- Encontro de crianças</p>	<p>- Palestra na sede da Polícia Rodoviária Federal de Porto Alegre “lidando melhor com o stress” – 12 pessoas.</p> <p>- Participação do projeto JardimAção no Jardim Botânico de Porto Alegre, através de stand de livros, palestra e mediação de meditação ao ar livre “meditação para uma vida feliz”.</p> <p>- MeditaPOA no Parque Moinhos de Vento, em Porto Alegre - 20 pessoas.</p> <p>- Curso introdutório de meditação Raja Yoga para 32 participantes em Alegrete.</p> <p>Na cidade Frederico Westphalen:</p> <p>- Palestra “os desafios da paz no cotidiano”. - 300 pessoas</p> <p>- <i>Workshop</i> do VIVE para 80 educadores</p> <p>- <i>Workshop</i> “vivendo valores na família”</p> <p>- atividades na praça: venda de livros.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Capacitação do programa VIVE, na Fundação Casa dos Sonhos, em Gravataí. - 15 educadores. - <i>Workshop</i> em Palmeira das Missões “viver em auto respeito”. 80 educadores. - Palestra com apresentação do VIVE na cidade de Sarandi - 50 educadores.
Abril	<ul style="list-style-type: none"> - Curso introdutório de meditação Raja Yoga. - Palestra “amor verdadeiro e amor limitado”. - 78 pessoas. - Palestra “Todos os dias renascemos: a importância de abrir-se para o NOVO.”. - Palestra “conhecimento nutre e enriquece a vida”. - Palestra “menos reação e mais criatividade”. - <i>Workshop</i> “virtudes, poder e habilidades”. - 40 participantes. - <i>Workshop</i> “auto estima”. - 37 participantes. - <i>Workshop</i> “sons que vem do coração”. - 44 participantes. - Curso intermediário de Raja Yoga – 16 participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evento no palácio do Ministério Público (POA) “ações e canções para um mundo de paz” - 44 pessoas. - Retiro em Canela “beneficiando a vida através da meditação”. - Curso introdutório de meditação Raja Yoga em Lajeado. – 18 pessoas. - Projeto VIVE na cidade de Santa Maria vinculada a Secretaria de Educação. 70 escolas representadas e 140 participantes.

<p>Maio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Curso introdutório de meditação Raja Yoga. - Palestra “princípio feminino, fundação para o mundo novo”. – 58 pessoas. - Palestra “intelecto ativo, mente tranquila”. - 102 pessoas. - Palestra “silêncio e pensamentos originais”. - Palestra “aprendendo com os erros”. - Palestra “Sukarma ação que nos conduz à plenitude” - <i>Workshop</i> “meditação fácil para pessoas ocupadas”. 24 participantes. - Chá para mãe e filhos membros da Brahma Kumaris com relatos de experiências. - Reunião de educação (para membros). - Encontro de crianças com o tema humildade. - Encontro do grupo de estudos do VIVE Atividade de auxílio à pesquisa sobre a Índia e espiritualidade aos estudantes da escola La Salle, de Canoas. 	<ul style="list-style-type: none"> - MeditaPOA no Parque Farroupilha - Palestra na PUCRS “humanidade e Religiosidade” – 40 alunos. - <i>Workshop</i> na Escola Profissionalizante Calábria (vila nova, Porto Alegre) “na trilha do sucesso” – 100 participantes. - Atividade na comunidade Recuperar: auxílio para pessoas na saída do uso das drogas: “mudando a consciência através da prática das qualidades”. - Retiro em Canela: a paz em nós. –com a rede de parceiros do Movimento pela Paz. - 20 participantes. - Curso de meditação Raja Yoga em Canela. - Curso de meditação Raja Yoga em Palmeira das Missões. - <i>Workshop</i> do VIVE para 20 educadores da Escola Estadual de Camaquã. - Reunião do movimento Sepé Tiaraju com o prefeito da cidade de Canoas para desenvolver projetos em escolas.
		<ul style="list-style-type: none"> - Palestra “administrando o

<p>Junho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Curso introdutório de meditação Raja Yoga. - Palestra da semana do yoga “o poder de uma mente focada”. - 81 pessoas. - Palestra “despertando o oásis interior.”. - Palestra “planos de Deus para o mundo.”. - Palestra “a arte da auto observação.”. <i>Workshop</i> “aprendendo a pensar positivamente”. – 34 participantes - Encontro de pais e crianças - Grupo de pais e mães - Grupo de estudos Vivendo Valores na Educação - Meditação especial vinculada a ONU para o dia do Yoga. 	<p>tempo” no colégio Americano (POA) – 80 pessoas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palestra “quando nós mudamos, o mundo muda” no Centro Social Padre Pedro Leonardi (POA) com a Procuradoria do Estado e integrantes do movimento Seje Tiaraju. - Retiro em Canela “posturas mentais que transformam nossas vidas.” - Retiro em Canela para membros “vida yogui fácil – entendendo e lidando com paradoxos da vida Brahma Kumaris”. – 14 membros. - <i>Workshop</i> em Alegrete “o fluir da energia para despertar a consciência” – 28 participantes. <i>Workshop</i> de capacitação vinculada a Secretaria Municipal de Educação, através do programa Primeira Infância “como ser líder de si mesmo em qualquer situação”, realizado em dois turnos – 30 participantes. - Participação de evento em xangri-lá, “tarde de valores” com a campanha Escolha a Calma.
	<ul style="list-style-type: none"> - Curso introdutório de meditação Raja Yoga. - Palestra “aprenda a relaxar, vida 	<ul style="list-style-type: none"> - Palestra do VIVE no Colégio Jean Piaget (POA) “líder de si mesmo” – 20 pessoas.

<p>Julho</p>	<p>melhor... é fácil”. – 48 pessoas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palestra “passos para auto realização”. – 64 pessoas. - Palestra “atraindo luz e poder para minha vida.”. - Palestra “soltar para transformar.”. - Palestra “propósito interno e propósito externo.”. - <i>Workshop</i> “mudando a negatividade em hábitos saudáveis”. – 56 participantes. - <i>Workshop</i> “rotina energizante para desenvolvimento pessoal equilibrado” – 44 participantes. - <i>Workshop</i> “criatividade transformadora.”. - Encontro das crianças e pais – 17 pessoas. - Grupo de pais e mães. 	<ul style="list-style-type: none"> - Palestra do VIVE “valores e Educação na Associação de Supervisores Educacionais” – 20 pessoas. - Palestra de apresentação do VIVE para a equipe diretiva da Escola Estadual de Ensino Fundamental Visconde de Pelotas (POA) – 10 pessoas. - Palestra na Escola Estadual Santa Luzia (POA) “relacionamentos interpessoais harmoniosos” – 20 pessoas. - Palestra e dinâmicas de meditação na Associação Atlética do Banco do Brasil, zona sul de Porto Alegre “como meditar de maneira fácil” – 40 pessoas. - <i>Workshop</i> do VIVE na Escola de Filosofia Nova Acrópole (POA) – 10 participantes. - <i>Workshop</i> do VIVE nas escolas Lídia Morschetti e E.E.E.F. Fernão de Abreu (POA) – 40 participantes. - MeditaPOA na Usina do Gasômetro - Participação no evento “educação para a paz”, com stand de venda de livros e divulgação da Brahma Kumaris.
	<ul style="list-style-type: none"> - Curso introdutório de meditação Raja Yoga. - Palestra “alquimia espiritual: do comum ao sagrado”. – 94 pessoas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião no bairro Restinga (POA) com escolas estaduais e movimento pela paz Sepé Tiaraju – 30 pessoas.

<p>Agosto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Palestra “é possível ir além da dimensão física?”. - Palestra “eliminando as raízes da tristeza.”. - Palestra “transformando culpa e apego em libertação.”. - <i>Workshop</i> “criatividade transformadora”. – 10 participantes. - <i>Workshop</i> de culinária vegetariana – 26 participantes. - <i>Workshop</i> “jornada do herói”. – 9 participantes. - Grupo de estudos do VIVE - Evento Raksha Bandhan “propósito espiritual que trás proteção divina à sal vida – 102 pessoas. - Relato de experiências de pais para membros, em homenagem ao dia dos pais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Retiro em canela “perdão e silêncio” - Retiro para membros da Brahma Kumaris “o elo de amor para facilidade e enlevo na vida” com 27 pessoas e entrevista coletiva “desafios para se manter firme na jornada espiritual”. - Atividades na comunidade Boa Esperança em Nova Santa Rita, palestra “relacionamentos e o estágio de consciência de alma”. – 10 participantes. - Palestra do VIVE em Viamão na EMEF Guerreiro Reina – 20 educadores.
<p>Setembro</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Curso introdutório de meditação Raja Yoga. - Palestra “ celebrando a aquisição de uma vida nova – aniversário de 32 anos da BK POA.”. - Palestra “relacionamentos felizes, aceitação e liberdade.”. - Palestra “além da forma para tocar a essência.”. - Palestra “visão e atitude mental de um yogui.”. 	<ul style="list-style-type: none"> - Palestra em Canela “usando a meditação para criar felicidade na vida”. - <i>Workshop</i> em canela “posturas mentais que transformam nossa vida”. – 52 participantes. - Retiro em Canela “perdão e silêncio”

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Workshop</i> “meditação, silêncio e auto progresso.”. - Encontro de pais e crianças. - Programa “estar com o único” - internacional 	
Outubro	<ul style="list-style-type: none"> - Curso introdutório de meditação Raja Yoga. - Palestra “a importância da espiritualidade na vida”. - Palestra “preparando-me para ser feliz”. - Palestra “ansiedade: entendimento espiritual que promove cura”. -Palestra “a arte de comunicar-se com sabedoria”. - Workshop “eu, líder de mim mesmo”. - Workshop “autotransformação com a técnica da autoimagem” - Workshop “aprendendo a pensar positivamente” - EAC – Campanha Escolha a Calma: encontro aberto - Encontro de crianças e pais: brincando com valores 	<ul style="list-style-type: none"> - MeditaPOA - Retiro em Canela “curando o coração – remédios que vêm de Deus”. - Jornada em Canela: comunicar a partir de dentro: Comunicação não violenta: a escuta do coração. Dimensões espirituais da arte de comunicar.