**PROCESSO SELETIVO 005 2022**

**PROVA ESCRITA - QUESTÕES DISSERTATIVAS**

**ÁREA GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

**GABARITO**

**QUESTÃO 1**

Muitos autores apresentam modelos e conceitos de “fluxo da informação” a fim de teorizar sobre gestão da informação. Choo (2003, p. 279) afirma que: “As regras de distribuição da informação especificam quem deve comunicar o que a quem, e muitas vezes definem os canais adequados para o fluxo de informação, os quais refletem a hierarquia administrativa e a especialização técnica da organização”. Partindo do tema desta passagem, explique quais as relações entre “fluxo de informação” e “canais de informação”:

Resposta esperada:

O fluxo de informação é a forma como a informação circula numa organização. É possível observar informação que vem do ambiente, que é produzida dentro da instituição para uso interno, ou para ser enviada de volta ao ambiente. Assim também se observa o fluxo no sentido ascendente e descentente da hierarquia, no sentido horizontal da hierarquia, ou em direções transversais. É comum também fenômenos de filtragem ou seleção de informações no fluxo, conforme questões de sigilo ou acesso por nível ou por setor. Um fluxo, como o movimento da informação, pode enfrentar barreiras informacionais, ou ser acelerado pelo uso das tecnologias e ferramentas de gestão da informação. Em alguns casos é possível observar a existência de fluxos informais de informação, que funcionam à margem do fluxo principal, com efeitos nocivos ou benéficos para a gestão informacional de uma organização.

 Os canais de informação são os meios desenvolvidos para o fluxo da informação (Exemplos: chat, e-mail, ofício, reuniões). Dependem da estrutura hierárquica e do emprego de tecnologias em uma organização. Se o fluxo de informação é uma correnteza, os canais são como o encanamento por onde essa correnteza passa. O controle e o aperfeiçoamento dos canais de informação, condicionam a velocidade e o volume do fluxo de informação, podendo estabelecer ou eliminar barreiras informacionais. Mas o controle do fluxo via controle dos canais não pode ser absoluto, pois a informação muitas vezes acaba fluindo de forma informal, em diversos eventos de comunicação que não estão sob controle total da organização.

**QUESTÃO 2**

A obra de autoria de Almeida (2005) discorre sobre algumas funções administrativas que devem ser realizadas com maestria pelo gestor e que trará diferentes benefícios para a sustentabilidade de uma organização. Discorra sobre essas funções administrativas relacionando com o contexto de uma unidade de informação:

Resposta esperada:

As quatro funções são planejamento, organização, direção e controle (avaliação). Almeida (2005) destaca sobre conceitos, finalidades, vantagens e instrumentos, tipos, etapas do planejamento destacando a necessidade do gestor de uma unidade de informação se apropriar desses conhecimentos que advém da área da Administração para aplicar em qualquer ambiente informacional. Ela destaca (p.1) “As pressões das organizações no sentido de manter ou cortar custos, ampliar e melhorar a qualidade de serviços e programas tornou o planejamento indispensável ao exercício da administração”. A autora fala que o planejamento não deve ser um acontecimento, mas sim um processo contínuo, permanente e dinâmico que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha etapas para atingi-los e prevê recursos necessários à consecução desses objetivos, sendo o oposto da improvisação. Em relação à organização, a autora cita o uso de relatórios como instrumentos para o planejamento e da avaliação dos serviços. Também enfatiza a importância do diagnóstico organizacional para melhorar os serviços a partir do exercício das funções gerenciais. Em relação à avaliação, a autora (p.11) explica que sua função é produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, à organização em que esta se situa e a seu ambiente. A autora salienta que a escassez de recursos é apontada como uma das principais razões para avaliação contínua de serviços, programas e projetos em unidades de informação pois devido a essa necessidade de garantirem a sobrevivência de suas atividades e de seus projetos, bem como de competirem por recursos, as unidades de informação também têm buscado a eficiência no uso de seus recursos, a eficácia de resultados e efetividade de suas ações. Assim, a autora discorre sobre o conceito de avaliação, finalidades, tipos, benefícios, características da avaliação, cita ainda a diferença entre eficiência, eficácia e efetividade organizacional e como a avaliação contribui para isso citando o uso de padrões, indicadores e medidas de desempenho quantitativos e qualitativos a serem aplicados na avaliação de serviços em uma unidade de informação (p.18-21).

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Presidente da Banca Examinadora**