

A produção de selos postais no Brasil: um estudo de gestão e fluxo de informação

The production of postage stamps in Brazil: a study of information flow and management

La producción de sellos postales en Brasil: un estudio de gestión y flujo de información

La production de timbres-poste au Brésil: une étude de la gestion et du flux d'information

Pablo V. D. MENEZES¹
Diego SALCEDO²

Correspondência

Autor para correspondência: Diego Salcedo
E-mail: salcedo.da@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5936-279X>



Submetido em: 31/12/2021

Aceito em: 26/06/2022

Publicado em: 31/12/2022

¹ Bacharel em Ciências Atuariais e em Gestão da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Mestre em Ciência da Informação pelo PPGCI da UFPE.

² Professor no Departamento de Ciência da Informação na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

RESUMO

A gestão da informação tem se tornado uma preocupação que cresce nas organizações. Logo, esse estudo tem a ideia de propor a representação do fluxo da informação para o processo de emissão de selos postais no Brasil, com a escolha do tipo comemorativo, como uma forma de melhor atender às necessidades de adequação e acompanhamento desse processo para sugerir melhorias e fazer análises mais eficientes. Para tanto o presente trabalho teve como o objetivo o desenvolvimento de uma pesquisa exploratória com o foco de mostrar o fluxo da informação da emissão de selos postais comemorativos e propor um novo fluxo de informação. O método de pesquisa adotado foi a pesquisa-ação realizada pelo levantamento das instituições participantes desse processo, para buscar um melhor entendimento, com o auxílio da Gestão de Processos de Negócio – BPM para realizar a representação do fluxo da informação. Assim, dentre os resultados imediatos desse trabalho, tem a ajuda de possíveis sistemas de informações para ajudar na tomada de decisão em algumas etapas do fluxo da informação da emissão de selos postais comemorativos. Como resultados potenciais, pode ser comentado através das sugestões propostas feitas nesse estudo, a melhoria na execução de atividades gerenciais, o ganho de tempo e produtividade pela melhor troca ou compartilhamento de informações em sistemas de informação e uma melhor visão sobre como o processo de emissão de selos comemorativos funciona para realizar tomadas de decisões.

Palavras-chave: Correios. Fluxo da Informação. Gestão de Informação. Memória. Selo Postal.

ABSTRACT

Information management has become a growing concern in organizations. Therefore, this study has the idea of proposing the representation of the flow of information to the process of issuing postage stamps in Brazil, with the choice of the commemorative type, as a way to better meet the adaptation and monitoring needs of this process to suggest improvements and make more efficient analyzes. For this purpose the present work had as its objective the development of an exploratory research with the focus of showing the information flow of the issuance of commemorative postage stamps and proposing a new flow of information. The research method adopted was the action research carried out by the survey of the participating institutions of this process, to seek a better understanding, with the assistance of Business Process Management - BPM to perform the representation of information flow. Thus, among

the immediate results of this work, it has the help of possible information systems to assist in decision making in some stages of the information flow of the issuance of commemorative postage stamps. As potential results, it can be commented on through the proposed suggestions made in this study, the improvement in the execution of managerial activities, the gain of time and productivity by the best exchange or sharing of information in information systems and a better view on how the process of emission of commemorative stamps works to make decisions.

Keywords: Information Flux. Information Management. Mail. Memory. Postage Stamp.

RESUMEN

La gestión de la información se ha convertido en una preocupación creciente en las organizaciones. Por lo tanto, el estudio propone la representación del flujo de información para el proceso de emisión de sellos postales conmemorativos brasileños. Así, trata de lograr mejor las necesidades de adaptación y seguimiento del proceso y hacer análisis más eficientes. Tuvo como objetivo el desarrollo de una investigación exploratoria con el foco de mostrar el flujo de información de la emisión de sellos postales conmemorativos y proponer un nuevo flujo de información. El método de investigación adoptado fue la investigación acción realizada mediante encuestas a las instituciones participantes en este proceso, con el fin de buscar un mejor entendimiento, con la ayuda de Business Process Management - BPM para realizar la representación del flujo de información. Así, entre los resultados inmediatos de este trabajo, se encuentra la ayuda de posibles sistemas de información para ayudar en la toma de decisiones en algunas etapas del flujo de información para la emisión de sellos postales conmemorativos. Como posibles resultados, la mejora en la ejecución de las actividades gerenciales, la ganancia de tiempo y productividad a través del mejor intercambio o compartición de información en los sistemas de información y una mejor visión de cómo se puede comentar el proceso de emisión a través de las sugerencias propuestas en este estudio. de trabajos de sellos conmemorativos para llevar a cabo la toma de decisiones.

Palabras clave: Correos. Flujo de Información. Gestión de la Información. Memória. Sello Postal.

RÉSUMÉ

La gestion de l'information est devenue une préoccupation croissante dans les organisations. Par conséquent, cette étude a l'idée de proposer la représentation du flux d'information pour le processus

d'émission de timbres-poste au Brésil, avec le choix du type commémoratif, comme un moyen de mieux répondre aux besoins d'adéquation et de suivi de ce processus pour suggérer des améliorations et faire une analyse plus efficace. À cette fin, le présent travail visait à développer une recherche exploratoire dont l'objectif était de montrer le flux d'information de l'émission de timbres-poste commémoratifs et de proposer un nouveau flux d'information. La méthode de recherche adoptée a été la recherche-action menée par l'enquête auprès des institutions participantes de ce processus, pour chercher une meilleure compréhension, avec l'aide du Business Process Management - BPM pour effectuer la représentation du flux d'information. Ainsi, parmi les résultats immédiats de ce travail, il y a l'aide d'éventuels systèmes d'information pour aider à la prise de décision dans certaines étapes du flux d'information de l'émission de timbres-poste commémoratifs. Comme résultats potentiels, on peut commenter à travers les suggestions proposées dans cette étude, l'amélioration de l'exécution des activités managériales, le gain de temps et de productivité par un meilleur échange ou partage des informations dans les systèmes d'information et une meilleure vision du fonctionnement du processus d'émission des timbres commémoratifs pour prendre des décisions.

Mots clés: Bureau de poste. Flux d'informations. Gestion de l'information. La mémoire. Timbre postal.

1 INTRODUÇÃO

As empresas têm a informação como um dos principais recursos para atingir as metas e os resultados planejados. Ela é parte essencial para o sucesso desejado das organizações, consideradas a gestão e o planejamento das suas atividades. Outra parte fundamental nesse cenário é a utilização inteligente, eficaz e eficiente das tecnologias sejam de informação sejam de comunicação, no que diz respeito à gestão da informação, propriamente dita.

Na atualidade do mundo dos negócios a informação é recurso estratégico para as organizações, de fato, sejam públicas sejam privadas, e para os cidadãos, nas tomadas de decisão cotidianas.

Nesse sentido, alguns autores, como Auster e Choo (1996), no final do Século XX, compartilhavam a ideia ou o pressuposto de igual valor competitivo da informação em relação ao grau de importância da terra (solo), do trabalho (não-digital) e do capital (no sentido dos estudos de Marx).

Portanto, esse recurso no âmbito das organizações, quando é comparado a outro recurso qualquer, pode ser gerenciado da melhor maneira possível para poder tirar o máximo de proveito e melhorar o desempenho. Todavia, obter a informação não, necessariamente, constitui-se como um diferencial competitivo, pois é preciso estruturá-la.

Dito isso, cabe lembrar como no final do século XX uma proposta de ecologia da informação apontava para o que em nossa atualidade é fato, por exemplo nos Correios do Brasil, empresa de interesse de nosso estudo, a saber:

Em vez de se concentrar na tecnologia, a ecologia da informação baseia-se na maneira como as pessoas criam, distribuem, compreendem e usam a informação: • a informação não é facilmente arquivada em computadores; e não é constituída apenas de dados; • quanto mais complexo o modelo de informação, menor será sua utilidade; • a informação pode ter muitos significados em uma organização; • a tecnologia é apenas um dos componentes do ambiente de informação e freqüentemente não se apresenta como meio adequado para operar mudanças (DAVENPORT, 1998, p. 14).

No caso dos Correios, mesmo que exista um movimento de muito anos em busca do entendimento de como colocar em prática essa ecologia da informação, particularmente, por ser um ambiente de trabalho público (serviços), é notória a escassez de recursos e a necessidade de poder aplicá-los de forma eficiente, ou seja, admitir a informação como parte essencial para o aprimoramento da gestão dos serviços, mas também, no processos de desenvolvimentos de

produtos, por exemplo, aqueles voltados para o colecionismo filatélico.

Dito isso, consideremos o foco do nosso estudo no âmbito da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), histórica e popularmente conhecida como Correios – de agora em diante assim nomeada neste artigo. Com sua sede em Brasília, é uma empresa pública federal responsável pelo sistema de captação, circulação, logística e entrega de correspondências e encomendas dentro e fora do território brasileiro, consideradas as Leis brasileiras e as Convenções Internacionais.

Do ponto de vista filatélico, os Correios são responsáveis pela produção, venda e divulgação de documentos postais e filatélicos. Destes, o selo postal é o seu produto principal desde 1843. Ora, como está, se é que existe, a gestão da informação no processo de produção do selo postal nos Correios brasileiro do Século XXI? Se existe, então como podemos pensar e propor o aprimoramento desse processo, articulando, assim, pesquisa científica e demanda de mercado, conhecimento acadêmico com necessidade empresarial?

Assim, este artigo expõe, além de contribuir com um tema pouco estudado no Brasil, no que alude aos Correios e aos selos postais, resultados de um projeto que integra as ações mediadas pelo Grupo de Pesquisa METIC (ex - Imago e Humanidades Digitais), devidamente reconhecido tanto pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) quanto pela Universidade Federal de Pernambuco, a partir da sua Pró-Reitoria de Pesquisa (PROPESQ). Parte da pesquisa foi desenvolver, com o auxílio do Business Process Management (BPM), neste artigo nomeado por Gerenciamento de Processos de Negócio (GPN), um fluxo de informação atualizado do processo de emissão de selos

postais comemorativos, com explicitação das etapas, para pesquisas e práticas futuras.

2 FLUXO DE INFORMAÇÃO

Pensar, debater e propor novos fluxos de informação não é novidade. A origem desse empreendimento, sob um olhar acadêmico-científico, pode ser identificada desde os anos 70 do século passado. Segundo Kremer (1980), um dos pioneiros dos estudos dos fluxos informacionais, fluxo de informação é um termo utilizado para descrever a dinâmica do processo pelo qual a informação é disseminada, procurada e obtida. Para Barreto (1998), fluxo de informação é uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora. Por sua vez, para Moresi (2000), o fluxo de informação é um processo de agregação de valor e o sistema de informação utilizado na organização pode ser considerado como a sua cadeia de valor, pelo fato de auxiliar a criação e a fabricação da informação.

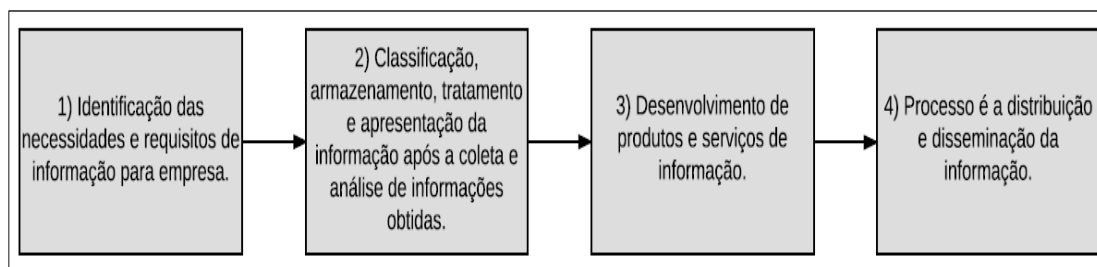
Ainda no debate do final do século XX, Lesca e Almeida (1994) propuseram uma ilustração (ver Figura 1) em que expõem uma divisão em três partes do fluxo de informação numa empresa:

Figura 1: os três fluxos de informação de uma empresa

Fonte: Lesca e Almeida (1994)

A primeira etapa, lida da esquerda para a direita nessa imagem, diz respeito às informações que são coletadas fora da empresa, mas que lhe interessa para fins competitivos. Um segundo momento, no círculo central, versa sobre o fluxo de informações que são produzidas e destinadas para a empresa no seu âmbito interno. O último fluxo, de acordo com os autores dessa imagem, trata sobre informações remetidas pela empresa com destino ao mercado seja pessoas sejam outras instituições

Por sua vez, ainda constituindo o referencial teórico sobre fluxos informacionais, Mcgee e Prusak (1994) indicam quatro etapas principais no desenvolvimento e no processo de gerenciamento desses fluxos, como ilustrado na Figura 2.

Figura 2: Construção de Fluxo de Informação

Fonte: Mcgee e Prusak (1994)

A primeira etapa, e segundo os autores a mais importante na construção do fluxo, consiste na identificação das necessidades e requisitos de informação para empresa. A segunda etapa envolve a classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação após a coleta e análise de informações obtidas. A terceira etapa consiste no desenvolvimento de produtos e serviços de informação para auxiliar os usuários envolvidos no cumprimento das tarefas a serem executadas. A última etapa do processo é a distribuição e disseminação da informação. Esta quarta etapa é importante pois trata sobre o uso efetivo da informação para a tomada de decisões.

Por fim, atualizando esse debate teórico para hoje, Inomata, Araújo e Varvakis (2015) analisaram diversos modelos desenvolvidos ao longo dos anos, em que identificaram componentes dos fluxos informacionais que demonstram sua relevância como elemento da gestão da informação e, por sua vez, da gestão de processos.

Por sua vez, os fluxos informacionais consistem num

processo de comunicação dinâmico, que ocorre em diferentes ambientes informacionais, com o objetivo de transmitir informações, com valor agregado, de um emissor para um receptor ou múltiplos receptores, visando responder as mais complexas necessidades informacionais e possibilitando a geração de conhecimento (ARAÚJO; SILVA; VARVAKIS, 2017, p. 60).

No debate atual, então, temos nas áreas da Gestão da Informação, bem como na Ciência da Informação e áreas correlatas, um entendimento de que os fluxos informacionais são

[...] princípios essenciais que sustentam os processos, funções, atividades, tarefas, tomada de decisões e o desenvolvimento dos serviços e produtos que a instituição possui, como já abordado, o fluxo informacional é um processo que abarca a criação da informação existente, seu processamento, armazenamento, seleção,

recuperação e por fim o uso da informação. Todo esse processo necessita de um tratamento adequado, bem como ser gerido como um recurso estratégico, isso por meio de várias etapas, para que seu uso possa ocorrer de modo eficiente, eficaz e inteligente, embasando as tomadas de decisões. (ALMEIDA; BIAGGI; VITORIANO, 2021, p. 7).

3 GESTÃO POR PROCESSO DE NEGÓCIOS - BPM

As organizações, incluídos os Correios, estão em um mercado altamente competitivo e para conseguir alcançar seus objetivos, elas vêm procurando formas e soluções de melhorar o planejamento e integração dos seus processos, com a finalidade de tornar mais flexível e ágil suas operações. A melhoria dos processos nas organizações é uma necessidade intrínseca, na qual, respondam as possíveis mudanças que acontecem constantemente em seu ambiente de atuação e também tem a intenção de manter os seus serviços em um nível competitivo (ANTUNES JÚNIOR, 2006).

A relação positiva entre a gestão do projeto com as estratégias do negócio, seja no setor público seja no privado, pode incrementar a capacidade de performance da organização. Nesse sentido a gestão de projetos é um campo social de práticas que utilizam instrumentos e técnicas para dar suporte ao processo de gestão, em que pese a necessidade de interação entre os participantes dessas práticas, assim fortalecendo o campo de ação (SILVA JÚNIOR; FERREIRA; SALCEDO, 2019)

A GPN é um método que busca proporcionar uma melhoria no controle organizacional através de suas ferramentas. Trata-se de uma abordagem estruturada, com base na visão por processos, de análise e aprimoração contínua dos princípios do processo de uma organização que reúne métodos, técnicas e ferramentas para apoiar

o planejamento, implantação, gerenciamento e análise (BALDAM, 2009).

Assim, a cultura organizacional oficial tende a refletir o que os dirigentes percebem como sendo as melhores práticas de acordo com os seus interesses e objetivos, portanto, validando os valores e modos de funcionamento predominantes no sistema.

Este cenário pode afetar consideravelmente o comportamento e o desempenho organizacional. Para se alcançar a excelência na gestão de projetos, faz-se necessária a ocorrência da chamada “cultura de projetos” para que as práticas desta ferramenta sejam internalizadas e praticadas pelos indivíduos dentro da organização (SILVA JÚNIOR; FERREIRA; SALCEDO, 2019).

4 METODOLOGIA

No andamento da pesquisa foram feitas, de maneira constante, a revisão da bibliografia especializada nas áreas da História Organizacional dos Correios do Brasil, por exemplo em Rosário (1993), Bovo (1997), Almeida e Vasquez (2003), Barros Neto (2004) e Salcedo (2008, 2010, 2011, 2013, 2018), bem como artigos da Ciência e da Gestão da Informação, considerados os temas de Fluxo de Informação e de Gestão por Processo de Negócios, recuperados na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI).

Por meio de acesso a documentos normativos dos Correios (BRASIL, 2005; 2021) e da identificação do *modus operandi* das etapas de produção do selo postal do tipo comemorativo foi possível verificar as necessidades e os requisitos para um fluxo informacional atualizado e aprimorado naquele ambiente organizacional.

6 RESULTADOS

A análise do fluxo da informação possibilitou a compreensão de alguns problemas e, por sua vez, de uma proposta de melhorias. O estudo foi desenvolvido na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) ou simplesmente os Correios, prestadora de serviços de grande porte com a sede em Brasília, Brasil. A ECT foi criada pela nº 509 no dia 20 de março de 1969 como empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações do governo brasileiro. Seu campo de atuação mercadológico é o de serviços postais: encomendas e distribuição de cartas. Com o desenvolvimento de seus sistemas tecnológicos e informacionais consegue manter eficiência e eficácia de processos articulando toda sua rede de agências locais.

Os Correios nesse sentido, são “como um centro de conveniência à disposição da população, que oferece desde serviços de correspondência, embalagens personalizadas, filatelia, prestação de serviços em parceria com outros órgãos de governo, até serviços bancários, contribuindo para um melhor resultado comercial da empresa” (PRESTAÇÃO DE CONTAS..., 2017, p. 122).

Como atributos perante seus consumidores a ECT indica os seguintes elementos, conforme (MENDES, 2017, p. 29):

- a) Brasilidade, baseada na presença nacional da ECT, na proximidade com os brasileiros, no conhecimento que a empresa detém das características regionais do país e no seu compromisso com o Brasil e com o povo brasileiro;
- b) Credibilidade, baseada na excelente imagem da empresa, na longevidade da atividade postal no Brasil e na solidez da instituição Correios;
- c) Eficiência, baseada na distribuição eficiente dos objetos, com a garantia de entrega nos prazos estabelecidos e nos endereços corretos, garantindo o sigilo da

correspondência, o estado de preservação do objeto, a qualidade e a excelência no processo de distribuição;

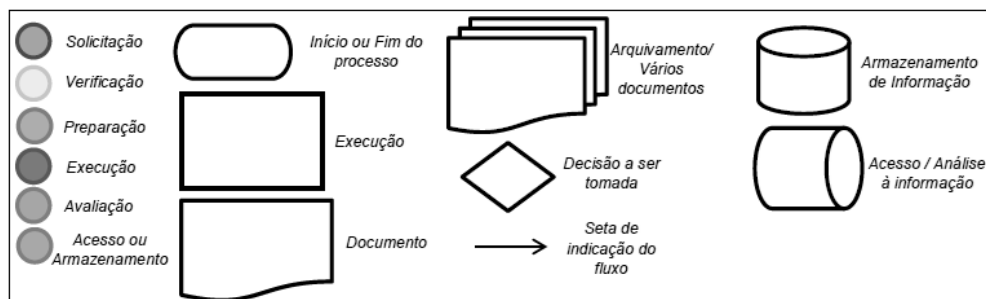
d) Hospitalidade, baseada na excelente relação dos carteiros com a comunidade, na ótima imagem do atendimento oferecido pela empresa na sua rede de agências, na comunicação virtual com seus clientes;

e) Postura inovadora, baseada no fato de que a ECT absorve os avanços tecnológicos, aperfeiçoando e ampliando a oferta de produtos e de serviços cada vez mais adequados às expectativas e às ambições da sociedade, na parceria com clientes e com fornecedores para aprimorar processos, no compromisso com a constante melhoria da qualidade e no desenvolvimento dos empregados para lidar com o mundo novo;

f) Responsabilidade social, baseada nos esforços para assegurar o serviço postal universal, nas diversas ações sociais desenvolvidas, no fato de que os Correios são um dos principais motores do desenvolvimento de negócios e no comprometimento de seus empregados com o crescimento do Brasil.

Com isso sendo considerado são apresentadas, na Figura 3, as legendas referentes algumas notações ou representações usadas pelo BPM para ser utilizada na representação do fluxo de informação. Além disso, serão mostradas as suas seis etapas baseadas na Portaria de nº 500 dos Correios (2005), destrinchando como é cada uma e em seguida será feito o fluxo de informação.

Figura 3: Legenda do Fluxograma



Fonte: Elaboração Própria, 2021

1) Propostas para a emissão de selos postais: Essa etapa é especificada pelo Artigo 4º, se constitui das propostas para a emissão de selos que são enviadas aos Correios até o dia 1 de junho de cada ano e a proposta deve conter anexado o histórico com a justificativa para uma eventual emissão e deve mostrar a sua importância no âmbito nacional ou internacional;

2) Prévia análise das propostas recebidas aos Correios: Essa etapa é especificada pelo Artigo 5º, é quando os Correios farão a análise prévia das propostas que foram recebidas e vão selecionar de acordo com algumas condições que são de priorizar acontecimentos históricos, homenagear personalidades, Chefes de Estado, atletas, Ganhadores de Prêmio Nobel, Ação governamental e entre outros;

3) Proposta selecionadas e enviadas a CFN: Essa etapa é especificada pelo Artigo 6º, é quando os Correios enviaram as propostas selecionadas na etapa anterior para à Comissão Filatélica Nacional – CFN, para fazerem a eleição dos motivos que estarão no Programa Anual de Selos Comemorativos e Especiais do exercício posterior ao ano em curso;

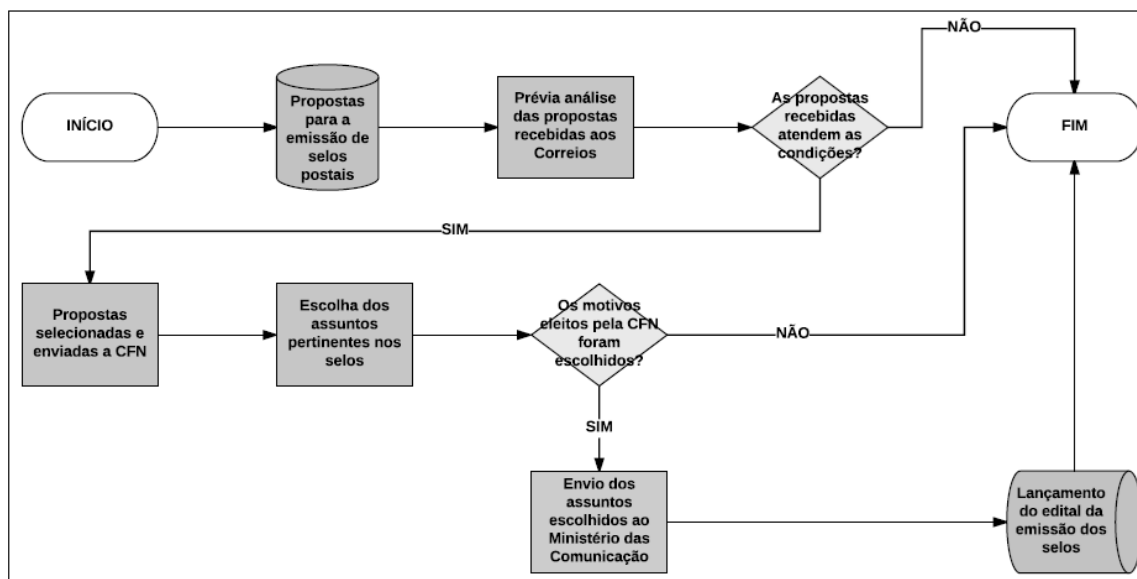
4) Escolha dos assuntos pertinentes nos selos: Serão convidados representantes de órgãos do Poder Executivo, da Casa da Moeda do Brasil – CMB, da Federação Brasileira de Filatelia – FEBRAF, da Associação Brasileira de Comerciantes Filatélicos – ABCF e da Associação Brasileira de Jornalistas Filatélicos – ABRAJOF. Esses representantes são especificados no Artigo 8º para a eleição dos motivos que estarão no Programa Anual de Selos Comemorativos e Especiais realizada pela CFN, mas com alguns critérios especificados no Artigo 7º que é a originalidade, exploração

de inovações estéticas, exploração de inovações filatélicas, utilização de inovações técnicas, aceitação do mercado e ineditismo;

5) Envio dos assuntos escolhidos ao Ministério das Comunicações: Após a escolha feita dos motivos ou assuntos que devem está presente nos selos na etapa anterior, essa etapa se constitui no envio do Programa Anual de Selos Comemorativos e Especiais para o Ministério das Comunicações, para ficar a espera da aprovação;

6) Lançamento do edital da emissão dos selos: Os correios lançam o edital da emissão dos selos com o intuito de divulgar os selos postais comemorativos e quais são suas características.

Figura 4: Fluxograma da emissão de selos postais comemorativos - Atual



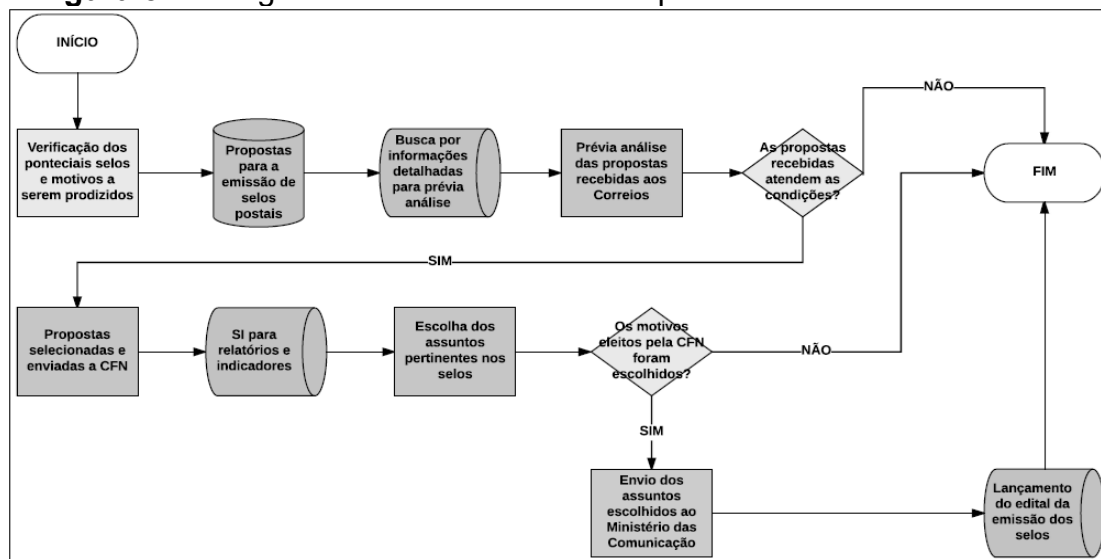
Fonte: Elaboração Própria, 2021

Nota-se na figura 7 que representa o fluxo de informação da emissão dos selos postais comemorativos, existem dois momentos importantes que precisam ser comentados, é no momento que necessita de decisões a serem tomadas que foram no primeiro

instante quando os correios fazem a análise prévia das propostas recebidas de acordo com algumas condições especificadas no Artigo 2º, da Portaria 500.

É interessante que haja algum sistema de informação com formação de um banco de dados com informações detalhadas que facilite e agilize essa análise através de indicadores ou relatórios, pois se tiver uma grande quantidade de informações a serem analisadas, corre o risco de haver omissão ou possíveis erros no momento de ser tomada a decisão se as propostas recebidas atendem as condições para serem enviadas a Comissão Filatélica Nacional.

No segundo momento para ser tomada a decisão na figura 7, é quando os motivos são eleitos pela Comissão Filatélica Nacional são enviados para o Ministério das Comunicações para ser analisada e ser sancionada pelo Presidente da República. Logo como sugestão, seria o ideal conter relatórios e indicadores através de um sistema de informação, na qual, contenha um banco de dados que ajude na decisão final para serem enviadas posteriormente. E outra sugestão seria de fazer uma verificação junto à sociedade, dos potenciais selos e motivos que poderiam ser produzidas. Então, após a sugestão e identificação de algumas necessidades para serem feitas no fluxo de informação, a figura 10 mostra isso.

Figura 5: Fluxograma da emissão de selos postais comemorativos - Novo

Fonte: Elaboração Própria, 2021

Observa-se na figura 8, que no início do processo tem a verificação dos potenciais selos e motivos que podem ser produzidos. Isso pode ser feito através da pesquisa de opinião pública. Para assim, abranger as eventuais preferências da sociedade. Para otimizar o processo de emissão dos selos postais comemorativos, conforme descrito nos objetivos da pesquisa, formulou-se uma proposta de um novo fluxo modificado, com sistemas de informações envolvidos. Esse novo fluxo é baseado no desenvolvimento de sistemas de informação com a criação de dois bancos de dados que informatize o processo de decisão que precisam ser tomadas.

O primeiro banco de dados trata de informações detalhadas sobre quais são as condições que o selo e o motivo são aprovados. Isso serve para agilizar e automatize o processo da análise prévia que posteriormente será enviada a decisão para o CFN. O segundo banco de dados é em relação a gerar indicadores e relatórios que auxiliem na decisão dos selos e motivos escolhidos para serem

enviados ao Ministério das Comunicações. Essa etapa é primordial, pois logo após ela será sancionado pelo Presidente de República e conseqüentemente serão feitas a emissão dos selos postais comemorativos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transformação do fluxo antigo para o novo fluxo mapeado está alinhada às estratégias dos correios e foi realizada de forma a suprir as ineficiências existentes após a identificação das necessidades. O novo fluxo propõe a utilização de tecnologia para a melhoria na automatização de algumas etapas cruciais para o processo de emissão de selos postais comemorativos. O que permite uma melhor organização das informações pertinentes as propostas de selos e motivos recebidos pelos Correios. Além disso, no novo fluxo é feita a sugestão de realizar uma pesquisa de opinião pública para saber quais são os prováveis selos e os motivos que a sociedade tem preferência.

A vantagem do fluxo de informação de estimular a otimização e a melhoria contínua e extensa aplicabilidade com base na identificação das necessidades informacionais do processo fazem com que os serviços das organizações melhorem. Dessa forma, o fluxo de informação surge como uma ferramenta de suporte as tomadas de decisões para os gestores das empresas em transformar o desempenho nos seus processos informacionais mais eficiente, eficaz e consistente.

De maneira geral, o estudo atingiu o objetivo planejado na proposta do trabalho, que é de apresentar o fluxo de informação atual e uma sugestão de fluxo de informação do processo de emissão de

selos postais comemorativos no Brasil. Essa pesquisa começou destrinchando todas as suas etapas e então foram sugeridas melhorias, tudo isso através do levantamento das todas informações pertencentes as etapas. As melhorias foram recomendadas, com a intenção de otimizar o processo e atender às necessidades informacionais presentes. A partir da criação das bases de dados através de um sistema de informação, vai ser possível gerar indicadores e relatórios para melhorar o desempenho do processo.

Este trabalho é, apenas, parte da evidência de um processo que articula teoria e prática, descrição e exploração. Por fim, os resultados desta pesquisa são uma parte de outros projetos de pesquisa que estão em andamento e que garantem a continuidade intelectual e social rumo ao futuro. Como resultado, a pesquisa indica uma relação primordial entre o fluxo de informação da emissão dos selos postais com a tomada de decisões dos gestores, bem como a pouca produção bibliográfica sobre a área de Filatelia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, C. A. F.; VASQUEZ, P. K. **Selos postais do Brasil**. São Paulo: Metalivros, 2003.

ALMEIDA, M. F. I.; BIAGGI, C.; VITORIANO, M. C. C. P. Identificação dos fluxos informacionais: contribuições para a gestão do conhecimento. **ÁGORA**, Florianópolis, v. 31, n. 63, p. 1-11, 2021. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/994>. Acesso em: 11 out. 2020.

ANTUNES JÚNIOR, J. A. V. **Os paradigmas na engenharia de produção**. Rio de Janeiro: COPPE/UFRJ, 2006.

ARAÚJO, W. N. C. S. O.; SILVA, E. L. C.; VARVAKIS, G. J. Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três

organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, 2017. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/22953>. Acesso em: 11 out. 2020.

AUSTER, E.; CHOO, C. W. **Managing information for the competitive edge**. New York: Neal-Schuman, 1996.

BALDAM, R. L. **Gerenciamento de processos de negócios**. São Paulo: Érica, 2009.

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ci. Inf**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago. 1998. Disponível em: <https://bit.ly/3MijoDT>. Acesso em: 20 out. 2020.

BARROS NETO, J. P. **Administração pública no Brasil**: uma breve história dos correios. São Paulo: Annablume, 2004.

BOVO, C. R. M. **Os Correios no Brasil e a organização racional do trabalho**. São Paulo: Annablume, 1997.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Portaria n. 500, de 08 de novembro de 2005. **Lex**: altera a Portaria MC n° 818, de 17 de julho de 1996, e a Norma n° 10/96. Programa Anual de Selos Comemorativos e Especiais. Disponível em: <https://bit.ly/3vGRriy>. Acesso em: 19 out 2020.

BRASIL. Ministério das Comunicações. PORTARIA N. 2.014, de 17 de fevereiro de 2021. **Lex**: estabelece os critérios e os procedimentos para elaboração do Programa Selos Postais - PSP, da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT. Disponível em: <https://bit.ly/395hJDm>. Acesso em: 19 out 2020.

CORREIOS. Disponível em: <https://bit.ly/3jUDmZ8>. Acesso em: 12 jun. 2020.

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

INOMATA, D. O.; ARAÚJO, W. C. O.; VARVAKIS, G. Fluxos de informação na perspectiva organizacional. **Informação &**

Informação, Londrina, v. 20, n. 3, p. 203 -228, 2015. Disponível em: <https://bit.ly/3EJm1fo>. Acesso em: 13 out 2020.

KREMER, J. M. **Information flow among engineers in a design company**. 1980. 158f. Tese (Doutorado em Biblioteconomia) - School of Library Science, University of Illinois, Urbana, 1980.

LESCA, H.; ALMEIDA, F. C. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, São Paulo v. 29, n. 3, p. 66-75, 1994.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MENDES, J. B. S. **Política comercial da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos: análise crítica dos serviços complementares, relacionamento com clientes e programas de endomarketing**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Marketing) - Faculdade Getúlio Vargas, Curitiba, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/2XZxzVy>. Acesso em: 17 nov. 2020.

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652000000100002>. Acesso em: 17 nov. 2020.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INVOCÇÕES E COMUNICAÇÕES. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **Prestação de contas ordinária anual relatório de gestão do exercício de 2016**. Brasília, DF: Correios, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/2MR6NxQ>. Acesso em: 16 nov. 2020.

ROSÁRIO, I. O. **Três séculos e meio da história postal brasileira**. Rio de Janeiro: ECT, 1993.

SALCEDO, D. A. Filatelia e memória: pequenos embaixadores de papel. In: VERRI, G. M. W. (org.). **Registros do passado no presente**. Recife: Bagaço, 2008. p. 155-195.

SALCEDO, D. A. **Pernambuco nos selos postais**. Recife: FacForm, 2010.

SALCEDO, D. A. **A ciência nos selos postais comemorativos brasileiros**: 1900-2000. Recife: Ed. da UFPE, 2011.

SALCEDO, D. A. **Espelhos de papel**: pelo estatuto do selo postal. 2013. 272f. Tese (Doutorado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.

SALCEDO, D. A.; CABRAL, V. A gênese do Repositório Filatélico Brasileiro: uma experiência interdisciplinar nas Humanidades Digitais. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 28, p. 69-80, 2018. Disponível em: <https://bit.ly/3kbbbW4>. Acesso em: 11 out. 2020.

SILVA JÚNIOR, A. S.; FERREIRA, I. N. C.; SALCEDO, D. A. Da gestão tradicional para a cultura de gestão de projetos em bibliotecas: o caso das Instituições de Ensino Superior do Recife. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 2, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1234>. Acesso em: 16 nov. 2019.