

## RESPOSTA DOS AUTORES AO PARECER

**Artigo Avaliado** BARBOSA, João Marques Lopes; GOTTSCHALG-DUQUE, Claudio. Um Modelo de arquitetura da informação para otimização do fluxo informacional no suporte ao usuário das Plataformas SUS Digital e Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS). *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia, arquivologia e ciência da informação*, Florianópolis/SC, Brasil, v. 31, p. 1–24, 2025.

**Avaliador 1:** O artigo intitulado "Um modelo de Arquitetura da Informação para a otimização do fluxo informacional no suporte ao usuário das plataformas SUS Digital e Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS)" aborda a aplicação de conceitos de Arquitetura da Informação (AI) visando à otimização do fluxo informacional no suporte a usuários de plataformas digitais de saúde no Brasil. O título e o objetivo geral, explicitados no resumo e introdução, demonstram clareza e coerência, delimitando apropriadamente o escopo do estudo.

No que concerne à originalidade, o artigo atribui explicitamente a base de seu modelo conceitual à dissertação de Santos (2013), afastando a caracterização de plágio por omissão de fonte. Não obstante a devida atribuição, observa-se um elevado grau de dependência da estrutura conceitual e metodológica (incluindo a representação visual do modelo desenvolvida no trabalho original (Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/14757>)). A originalidade manifesta-se, predominantemente, na aplicação do modelo a um novo contexto empírico (SUS Digital/RNDS) e na incorporação de elementos ou ferramentas específicas. A avaliação da suficiência dessa contribuição original para publicação recai sobre o julgamento editorial.

A metodologia adotada, classificada como exploratória, aplicada e com abordagem qual-quantitativa, é descrita de forma clara. Os procedimentos incluem pesquisa bibliográfica e de campo (observação direta), com coleta de dados estruturada mediante metadados Dublin Core. Esses métodos alinharam-se aos objetivos de propor um modelo de AI para um contexto prático. A abordagem metodológica articula-se com o referencial teórico (Seção 3) e com a adaptação do modelo de Santos (2013) apresentada nos Resultados (Seção 5), utilizando padrões como Dublin Core, BPMN e DER.

O referencial teórico (Seção 3) explora modelos e abordagens de AI, fundamentando-se em fontes variadas, incluindo autores seminais e literatura acadêmica nacional e internacional. O diálogo estabelecido com a produção científica brasileira (teses, dissertações, artigos em periódicos como *Perspectivas em CI* e *BJIS*) contextualiza o estudo no cenário nacional. Não foram identificadas, contudo, citações diretas à produção da revista Encontros Bibli.

Os resultados (Seção 5) e as conclusões (Seção 6) correspondem aos objetivos propostos. A principal contribuição é o modelo de AI adaptado, que aborda diretamente o problema de pesquisa. As conclusões sintetizam os achados, ressaltando o potencial de aplicação do modelo e seu estágio preliminar de desenvolvimento.

O estudo contribui para a área de Ciência da Informação, em especial para a Biblioteconomia, ao demonstrar a aplicação de princípios de organização da informação, metadados (Dublin Core) e



desenho de fluxos informacionais para solucionar um problema prático no domínio da saúde digital. A abordagem proposta possui relevância para profissionais envolvidos na gestão da informação e sistemas organizacionais.

A redação apresenta clareza e coesão, seguindo uma estrutura lógica e argumentativa consistente. O artigo adere às normas da ABNT para citações (NBR 10520) e referências (NBR 6023), com formatação geralmente adequada.

Como sugestões para aprimoramento, recomenda-se detalhar a implementação preliminar mencionada nas Considerações Finais (Seção 6) e clarificar os aspectos quantitativos da abordagem metodológica (Seção 4), o que conferiria maior profundidade à análise.

Considerando a relevância temática, a estrutura metodológica e a clareza da exposição, recomenda-se a aceitação do artigo para publicação na Encontros Bibli, observadas as sugestões de aprimoramento.

**Resposta:** Atendendo à recomendação, realizamos os seguintes ajustes no artigo:

- **Metodologia (Seção 4):** Foi detalhado o aspecto quantitativo da pesquisa, especificando o universo observado, o número de registros coletados (2.115 demandas) e sua distribuição por canais de atendimento.
- **Resultados (Seção 5):** Foi descrita de forma mais clara a implementação preliminar do modelo, com a apresentação de dashboards no Power BI que demonstram sua aplicação prática.

**Avaliador 2:** O artigo apresenta um esforço original ao aplicar um modelo de Arquitetura da Informação (AI) ao contexto do SUS Digital e da RNDS. A contribuição é relevante para a área da Ciência da Informação e particularmente importante para a discussão de gestão de dados em saúde pública. O trabalho tem potencial, mas precisa de ajustes para demonstrar mais concretamente seu impacto científico e aplicado.

Nota-se algumas lacunas que devem ser sanadas. Por exemplo: a “adaptação” do modelo de Dos Santos não é demonstrada de forma convincente; o referencial está centrado em autores clássicos da Arquitetura da Informação, com descrições detalhadas de vários modelos, porém, falta problematização crítica; a integração entre a coleta empírica (dados de protocolos de suporte) e o modelo proposto não está bem descrita.

O artigo apresenta as quatro etapas do modelo proposto (BPM/BPMN; DER + Dublin Core; Organização e RI; BD Relacional + Power BI). Contudo, essas etapas coincidem quase integralmente com as do modelo de Dos Santos (2013). Não se evidencia o que foi efetivamente adaptado. A integração entre práticas, métodos e ferramentas (BPMN, Dublin Core, DER, BI) é afirmada, mas não demonstrada. Os elementos são listados de forma isolada, sem quadro, fluxograma ou tabela de integração.

Ademais, os autores afirmam que o modelo proposto já vem sendo aplicado nas atividades da equipe de suporte do SUS Digital e RNDS, mas não apresentam resultados parciais. Essa lacuna é crítica: se há aplicação, deveriam trazer indicadores (ex.: número de chamados organizados pelo modelo, tempo de resolução, qualidade do registro, feedback dos usuários). Recomendações específicas para revisão:

1. Explicitar claramente a adaptação do modelo de Dos Santos (2013), deixando explícito qual é a novidade efetiva em relação à já existente, ou assumir que se trata de uma aplicação contextual. Sugiro apresentar um quadro comparativo entre o modelo original de Dos Santos (2013) e a versão proposta, destacando: o que foi mantido, o que foi alterado e por quê. Caso não haja diferenças estruturais, reformular o texto para deixar claro que se trata de uma instanciação/aplicação do modelo ao contexto SUS Digital/RNDS, e não de uma adaptação.
2. Demonstrar de forma analítica a integração entre práticas, métodos e ferramentas, com auxílio de quadro comparativo ou fluxograma. Incluir, por exemplo, uma demonstração concreta da integração entre práticas e ferramentas (BPMN, Dublin Core, DER, BI) – por exemplo, um fluxograma ou tabela que mostre como cada técnica se conecta no fluxo informacional.
3. Incluir resultados parciais da aplicação prática, com dados quantitativos ou qualitativos, ainda que preliminares, para sustentar a afirmação de que o modelo já está em uso.
4. Atualizar e expandir o referencial teórico, incluindo literatura internacional recente sobre arquitetura da informação em saúde digital e fluxos informacionais complexos, assim como e dialogar com artigos da própria Encontros Bibli, fortalecendo o vínculo com o periódico.
5. Detalhar a metodologia, explicitando procedimentos de coleta, observação de campo, análise e limitações. Por exemplo: a observação direta dos fluxos de suporte é mencionada, mas não há explicação sobre o universo observado, critérios de registro, protocolos de análise ou número de ocorrências. Outra coisa: o uso de IA (ChatGPT) para tradução e anonimização é citado, mas não há reflexão metodológica nem discussão ética sobre implicações desse uso. É preciso explicitar claramente como os dados foram coletados, quantos registros foram analisados, quais categorias foram utilizadas, de que forma os dados da planilha foram incorporados ao modelo, e quais limitações metodológicas devem ser reconhecidas.
6. Revisar referências e citações de acordo com ABNT. Esses ajustes são indispensáveis para que o artigo atinja a qualidade científica esperada.

**Resposta:** Atendendo às recomendações, os seguintes ajustes foram realizados no artigo:

1. Aplicação do modelo de Dos Santos (2013): Foi esclarecido que o trabalho se trata de uma aplicação contextual do modelo ao cenário SUS Digital/RNDS, explicitando essa escolha e a singularidade de sua instanciação.
2. Integração entre práticas e ferramentas: Incluiu-se um fluxograma de integração (Figura 8), demonstrando como BPMN, Dublin Core, DER e BI se conectam no fluxo informacional. O texto também foi ajustado para explicar a inter-relação entre etapas.
3. Resultados parciais da aplicação prática: Foram adicionados dados quantitativos referentes a 2.115 registros de suporte (abril/2023 – julho/2024), com análises descritivas apresentadas em dashboards do Power BI (Figura 9).
4. Referencial teórico: Foi atualizado com literatura internacional recente (ex.: Lima, 2024; Gazzarata et al., 2024) e incluídas referências da Encontros Bibli, reforçando o vínculo com o periódico.
5. Metodologia: A seção foi expandida para detalhar o universo observado, os critérios de coleta, o número de registros analisados, e a incorporação dos dados da planilha ao modelo. Além disso, foi acrescentada uma reflexão metodológica e ética sobre o uso de IA (ChatGPT) para tradução e anonimização, apoiada em autores como Pournaras (2023) e Samuel & Wassenaar (2025).
6. Revisão de referências: As referências e citações foram revisadas de acordo com a NBR 6023/2018 e NBR 10520/2023 (ABNT), assegurando a padronização.