



XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXII ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO SETOR TÊXTIL E DE CONFECÇÃO

INFORMATION MANAGEMENT IN ORGANIZATIONAL CONTEXT: A CASE STUDY OF MICRO AND SMALL COMPANIES THE TEXTILE AND APPAREL SECTOR.

Gustavo Gonçalves Colombo. UNESP.

Marta Lígia Pomim Valentim. UNESP.

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: No contexto organizacional a informação apresenta destaque e relevância para as melhorias organizacionais e para a tomada de decisão. Compreende-se que a administração competente envolve necessariamente a gestão da informação. Nesse sentido, as organizações têm se adaptado a um cenário complexo e com inúmeras variáveis, compreender a importância da informação, dos fluxos informacionais e da gestão da informação possibilita as organizações o seu desenvolvimento. As micro e pequenas empresas são organizações essenciais para a geração de renda e de postos de trabalho no País, assim necessitam desenvolver estratégias voltadas ao uso de dados e informações. Nessa perspectiva, o problema desta pesquisa se refere a: como a gestão da informação pode proporcionar maior produtividade e competitividade às micro e pequenas empresas? À vista disso, o objetivo enfocou analisar as atividades de gestão da informação aplicadas à melhoria do desempenho das micro e pequenas empresas. No que tange aos procedimentos metodológicos, aplicou-se o método ‘Estudo de Caso’, para o levantamento bibliográfico utilizou-se a técnica de Revisão Sistemática da Literatura. Como resultado evidencia-se a importância da informação para o contexto organizacional e a sua contribuição nas atividades decisórias e operacionais realizadas nas micro e pequenas empresas. A gestão da informação é estratégica para as organizações e garante que os dados e insumos gerados no contexto organizacional subsidiem o processo decisório no que tange às ações estratégicas, gerenciais e operacionais, além de garantir o alinhamento *top/down* organizacional que, por sua vez, proporciona a geração de diferenciais competitivos importantes para as empresas do setor têxtil e de confecção pesquisadas.

Palavras-Chave: Gestão da Informação. Diferenciais Competitivos. Ambiente Empresarial. Micro e Pequenas Empresas.

Abstract: In the organizational context, information is highlighted and relevant for organizational improvements and decision-making. Understood that competent administration necessarily involves information management. In this sense, organizations have adapted to a complex scenario with numerous variables, understanding the importance of information, information flows and information management enables organizations to develop. Micro and small companies are essential organizations for generating income and jobs in the country, so they need to develop strategies aimed at the use of data and information. From this perspective, the problem of this research refers to: how can



information management provide greater productivity and competitiveness to micro and small companies? In view of this, the objective focused about analyzing information management activities applied to improving the performance of micro and small companies. Regarding the methodological procedures, the 'Case Study' method was applied, and for the bibliographic survey the Systematic Literature Review technique was used. As a result, the importance of information for the organizational context and its contribution to decision-making and operational activities carried out in micro and small companies is evident. Information management is strategic for organizations and ensures that the data and inputs generated in the organizational context support the decision-making process regarding strategic, managerial, and operational actions, in addition to ensuring organizational top/down alignment, which, in turn, provides the generation of important competitive differentials for the companies in the textile and clothing sector surveyed.

Keywords: Information Management. Competitive Differentials. Business Environment. Micro and Small Enterprises.

1 INTRODUÇÃO

Considera-se a informação como um insumo de alto valor para a sociedade e para as organizações no contexto atual. A informação ocupa um lugar de relevância na história do homem e da sociedade, e pode ser compreendida como um fenômeno de natureza social, que por sua vez circula entre pessoas e grupos. A informação também pode ser analisada e compreendida como um fluxo que possibilita a comunicação (MAIMONE, 2020).

Para Barreto (2002) a informação pode ser considerada como uma ferramenta de modificação da consciência dos indivíduos, pois é o elemento essencial da transferência de conteúdo, exprimindo um conceito mais amplo acerca da definição de informação. Para Capurro e Hjørland (2007) o conceito de informação é empregado no sentido de designar uma ação, a maneira de moldar a mente ou, até mesmo, o ato de comunicar e/ou transmitir conhecimento. Para Drucker (2000) existe certa relação entre dados, informação e conhecimento, e destaca que a informação pode ser entendida como um dado contendo relevância e propósito.

Inicialmente as organizações gerenciavam suas atividades em prol de seus objetivos operacionais, priorizando em um primeiro momento apenas os desafios de produção e, nessa perspectiva, atribuía a função do sujeito organizacional no processo produtivo. Atualmente os desafios organizacionais compreendem outras esferas, as organizações evoluíram, aumentaram seus campos de atuação e incorporaram outras áreas que, de certo modo, colaboram para uma atuação intencional e eficaz em mercados competitivos. Nesse cenário, a importância da Gestão da Informação (GI) torna-se imprescindível para uma atuação estratégica, bem como para a geração de diferenciais, visando a obtenção de competitividade.



As mudanças continuam ocorrendo, causando significativos impactos que, por sua vez, exigem novas maneiras de gerenciar o negócio organizacional.

Na sociedade contemporânea um ativo importante se refere a informação gerada no contexto organizacional e, sendo assim, o modo como a organização gerencia a informação produzida internamente é determinante para o seu desenvolvimento. Identificar as fontes de informação, realizar a análise dos dados percebidos como relevantes e atribuir significado a eles, a partir das demandas e necessidades da organização, pode ser um importante diferencial competitivo para o negócio organizacional. Nesse sentido, a GI pode contribuir para o estabelecimento de estratégias de curto, médio e longo prazos.

Para Dubrin (2003, p.326) “[...] uma organização é uma reunião de pessoas que trabalham juntas para atingir um propósito comum”, sendo assim, as pessoas necessitam ser dirigidas para um mesmo propósito, cujas competências e habilidades exigem uma percepção aguçada sobre todos os elementos significativos, que de algum modo contribuam para alcançar a missão e a visão da organização. Nesse contexto, há direcionamentos específicos voltados aos objetivos que se pretende atingir, cujo papel da informação é fundamental para que seja possível alcançar o propósito final.

Desse modo, considera-se que uma gestão competente deve envolver necessariamente a GI, cujo enfoque deve ser estratégico e coerente com os pilares e valores organizacionais, visando seu desenvolvimento e sobrevivência no mundo globalizado. No contexto atual a GI vem ganhando posições de destaque, no que tange a sua relevância para o aprimoramento das práticas de gestão. As Micro e Pequenas Empresas (MPE) ocupam um lugar estratégico para o País e precisam evoluir de modo a enfrentar os desafios que se apresentam, com base em novos conhecimentos.

A GI envolve diversos atores que precisam estar alinhados no contexto organizacional. A integração dos sistemas em que perpassam dados e informações, visando subsidiar o desenvolvimento de processos, atividades e tarefas organizacionais como, por exemplo, o processo decisório depende das atividades da GI. Valentim (2008a) evidencia que essas atividades não podem ser isoladas, pois estão inter-relacionadas e cujas entradas e saídas necessitam de sincronicidade.

No âmbito da área da Ciência da Informação (CI), a presente pesquisa visa contribuir demonstrando às MPE a relevância e o valor da informação por meio da GI, pois subsidia as



demandas informacionais, as práticas de trabalho eficientes e as tomadas de decisão assertivas. Destaca-se a interdisciplinaridade da CI no que tange as teorias e concepções inter-relacionadas ao campo da Administração, uma vez que a CI contribui para a construção de conhecimento acerca de objetos e fenômenos estudados como, por exemplo, o processo decisório, os fluxos de informação, geração de diferenciais competitivos, entre outros.

Diante dessas explanações, buscou-se nesta pesquisa responder a seguinte questão central: Como a gestão da informação pode proporcionar maior produtividade e competitividade às micro e pequenas empresas do setor têxtil e de confecção? Como objetivo geral foram analisadas as atividades de gestão da informação aplicadas à melhoria de desempenho das micro e pequenas empresas do setor de têxtil e de confecção.

A presente pesquisa contribui para a consolidação da GI, sobretudo no que se refere aos desafios organizacionais aplicados às MPE, propiciando tomadas de decisões mais assertivas e a melhoria contínua dos processos de gestão. Além disso, contribui para o campo da CI e da Administração nos aspectos teóricos e metodológicos. Em relação ao setor têxtil e de confecção, a pesquisa proporcionou diretrizes de fácil aplicação, contribuindo para o desenvolvimento das MPE que participaram da pesquisa. Destaca-se também que é possível se apropriar dos conhecimentos oriundos da CI aplicando-os em diferentes contextos, em especial enfocando o processo decisório, propiciando mais segurança para enfrentar os desafios gerenciais e promovendo a melhoria contínua do negócio.

2 INFORMAÇÃO E FLUXOS INFORMACIONAIS EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A informação é compreendida como aquela produzida e/ou recebida no âmbito de sua atividade, gerando fluxos de informação que podem ser acessados por diferentes sujeitos de distintos setores organizacionais. A informação organizada, tratada e disseminada é essencial para subsidiar os processos, atividades e tarefas organizacionais. Para Kuhlthau (1991) a busca por informação pode ser compreendida como um processo que envolve diversas atividades construídas pelo indivíduo, nesse caso a pessoa que demanda a informação e que atribui significado a ela. Tal afirmação evidencia a necessidade de compreender a informação e os fluxos informacionais existentes em uma determinada organização.



Nessa perspectiva, a informação gerada pelos sujeitos organizacionais circula em diferentes canais, mídias e suportes no ambiente organizacional. Todos os sujeitos organizacionais são produtores de informação, pois desenvolvem processos, atividades e tarefas que geram dados e informações. Nesse sentido, as organizações necessitam estar preparadas para além de gerar também gerir as informações produzidas e recebidas do ambiente externo, propiciando maior eficiência e eficácia aos processos organizacionais.

Para Valentim (2010) as informações geradas em contexto organizacional são de diferentes tipos e finalidades (Quadro 1) que, por sua vez, evidenciam as potencialidades da informação para uso e reuso com distintas finalidades em diferentes setores da organização.

Quadro 1: Informações em contexto organizacional.

Tipologia Informacional	Função e/ou Finalidade
Informação estratégica	Apoia o processo de tomada de decisão e possibilita à alta administração da organização definir e planejar as estratégias de ação de médio e longo prazo
Informação de negócio	Possibilita ao nível tático da organização definir ações de curto prazo, bem como observar oportunidades e ameaças para o negócio corporativo
Informação financeira	Apoia as atividades dos profissionais da área financeira; estudos de custos, lucros, riscos e controles
Informação comercial	Apoia pessoal da área comercial, importação/exportação de materiais, produtos, serviços
Informação estatística	Subsidia várias áreas da organização, por meio de séries históricas, estudos comparativos, percentuais
Informação gerencial	Atende às necessidades dos gerentes e executivos da organização no planejamento de projetos, na gestão de pessoas etc.
Informação tecnológica	Subsidia as pessoas da área de P&D na criação de novos conhecimentos e no monitoramento da concorrência

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de Valentim (2002, p.10).

Para Valentim (2002) as informações podem ser estruturadas em diferentes tipos documentais: diretrizes e políticas institucionais, programas de desenvolvimento, planos e planejamentos, resoluções e portarias, normas técnicas e administrativas, entre outros (VALENTIM, 2002). Compreender a potencialidade das informações como um diferencial assegura aos processos organizacionais maior assertividade e competitividade, uma vez que o contexto passa a ser considerado e, assim, pode fornecer insumos para os níveis estratégicos da organização que, a partir desse subsídio, constroem cenários de curto, médio e longo prazo.

Nessa perspectiva, a informação é fundamental para os desafios da administração contemporânea e, assim, destaca-se a GI como um modelo de gestão necessário às



organizações que querem atuar em mercados competitivos. É importante destacar que o uso estratégico das informações impõe buscas constantes por informações, tanto internas quanto externas à organização.

Os processos, atividades e tarefas são desenvolvidos e potencializados de acordo com as informações que os subsidiam, enfatizando-se o processo de tomada de decisão estratégica. As informações são gerenciadas por meio de diferentes atividades da GI e devem ser trabalhadas de modo que agreguem valor, proporcionando aos sujeitos organizacionais gerarem diferenciais competitivos que coloquem a organização a frente da concorrência.

No contexto organizacional, as informações geradas pelos próprios sujeitos organizacionais são consideradas informações internas e, portanto, apresentam maior facilidade de acesso, tratamento, disseminação e uso. A organização que busca atuar de maneira estratégica, através das premissas da GI necessita estabelecer mecanismos e instrumentos que facilitem a coleta, seleção, filtragem, tratamento, análise e disseminação da informação, visando distintos fins e finalidades.

Os fluxos informacionais evidenciam os principais produtores e usuários de informações e destacam o que de fato é relevante para a organização, o que pode ser observado pelo uso ou reuso de dados e informações. Oliveira e Bertucci (2003, p.8) consideram que “[...] o gerenciamento da informação tornou-se um instrumento estratégico necessário para controlar e auxiliar decisões, através de melhorias no fluxo da informação, do controle, análise e consolidação da informação para os usuários”.

Castells (2001, p.501) apresenta uma visão ampla acerca dos fluxos:

Fluxos não representam apenas um elemento da organização social: são a expressão dos processos que dominam nossa vida econômica, política e simbólica. [...] Por fluxos, entendo as sequencias intencionais, repetitivas e programáveis de intercâmbio e interação entre posições fisicamente desarticuladas, mantidas por atores sociais nas estruturas econômica, política e simbólica da sociedade.

O conceito proposto por Castells (2001) é amplo e pode ser compreendido em diversos campos e áreas da sociedade. O desenvolvimento econômico e social potencializou os fluxos de informação, devido a globalização e aos avanços tecnológicos.

McGee e Prusak (1994, p.5) mencionam que é possível compreender os fluxos informacionais, por meio da “[...] criação, captação, organização, distribuição, interpretação



e comercialização da informação [...]” para a atuação organizacional. Para Barros (1994) o compartilhamento é compreendido como a necessidade de dividir e distribuir à outras pessoas, dados e informações alinhados às ações organizacionais. Este autor compreende que os fluxos informacionais possibilitam o compartilhamento e, portanto, favorecem o acesso e a disseminação da informação no contexto organizacional. Para Ipe (2003) são muitos os fatores que influenciam o compartilhamento de dados e informações nas organizações e, nesse sentido, evidencia que os fluxos informacionais são de grande importância para os trâmites internos e externos que envolvem dados e informações.

Os fluxos informacionais são responsáveis pela interação que ocorre nos ambientes organizacionais. Nesse sentido, a informação que perpassa os fluxos informacionais colabora significativamente para a tomada de decisão mais assertiva e alinhada aos objetivos e propósitos organizacionais. A informação pode ser mais bem compreendida e analisada quando está alinhada aos fluxos informacionais formais da organização.

Para a compreensão dos fluxos informacionais alinhados a contextos organizacionais, recomenda-se um mapeamento, por meio de técnicas e instrumentos como a aplicação de entrevistas, questionários e observações, a fim de identificar os produtores de dados e informações, bem como sua tramitação interna e externa. O mapeamento deve ser realizado em contexto organizacional específico, de maneira que possa colaborar para que as informações produzidas em diferentes setores se tornem insumos para os processos de tomada de decisão.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A TOMADA DE DECISÃO EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A GI se constitui em um recurso indispensável para as organizações que buscam a melhoria de seus processos e desempenhos visando os mercados de atuação. Compreender a relevância do mapeamento da informação e dos fluxos informacionais possibilita aos gestores ou responsáveis pelos planejamentos estratégico, tático e operacional maior segurança às direções pretendidas pela organização.

Para Razzoline Filho (2009) a GI no contexto organizacional contribui de maneira significativa para a tomada de decisão. Este autor compreende como relevante o fato de que a GI evoluiu nos últimos anos, passando de “[...] uma atividade meramente operacional, nos tradicionais serviços de informação, para uma função estratégica dentro das organizações”



(RAZZOLINE FILHO, 2009, p.3). A função estratégica está alinhada à possibilidade de fomento a tomada de decisão, uma vez que a GI e seus processos facilitam uma melhor compressão do contexto organizacional, pois diminui a ambiguidade existente no ambiente; e dos desafios a serem enfrentados, pois possibilita um maior entendimento da missão e visão organizacional.

A capacidade de tomada de decisão é fundamental para as organizações sobretudo no contexto das MPE que atuam em cenários incertos e com desafios complexos. Para Chiavenato (2004, p.255) “[...] o processo decisório pode ser compreendido como um caminho mental que um gestor utiliza para chegar a uma determinada decisão”. As decisões podem ocorrer em diversos níveis ou áreas da organização que, por sua vez, apresentam impactos distintos na estrutura organizacional. O sujeito organizacional tomador de decisão busca encontrar a solução assertiva que contemple as estratégias da organização de curto, médio ou longo prazos.

“A decisão ocorre sempre quando nos deparamos com cursos alternativos de ação, ou seja, quando podemos fazer algo de duas ou mais maneiras diferentes. Essa encruzilhada de alternativas conduz à necessidade de decisão. Quando só existe uma única maneira para fazer algo, não há decisão a tomar” (CHIAVENATO, 2004, p.252).

As possibilidades decisórias instigam o gestor a rever suas ações e, portanto, a buscar a alternativa mais adequada para uma determinada situação. Quando o sujeito organizacional percebe apenas um caminho, não há esforço para que a decisão ocorra, mas também não há a análise de outras possibilidades, ou seja, o gestor não amplia sua visão sobre a situação e não observa a situação no longo prazo.

Para Montana e Charnov (2010, p.87) “[...] a tomada de decisão pode ser compreendida como o desencadeamento de eventos empreendidos para solução de um problema gerencial”. Tal processo é compreendido pelos autores como um processo sistêmico, que se inicia com a identificação do problema, seguido da geração de soluções que podem ser simples ou complexas, dependendo do que se conhece sobre o problema, a análise das consequências como ação posterior e a implementação daquilo que se julga mais adequado para solucionar o problema. Ainda para estes autores “[...] a tomada de decisão se faz completando quando há a escolha de uma boa seleção da proposta que será operacionalizada, e implementação correta dessa operacionalização ou solução, a avaliação e o



feedback”. Para Cândido, Valentim e Contani (2005, p.2) a informação deve ser gerenciada e integrada para colaborar nos processos decisórios.

[...] as organizações devem gerenciar a informação de forma integrada, a fim de usá-la no momento da tomada de decisão; de que para assegurar sua sobrevivência, crescimento e evolução, uma organização não pode se descuidar da sinergia entre os diferentes setores, bem como do compartilhamento da informação gerada internamente, visando a fluxos dinâmicos e acessíveis; de que é indispensável que sejam utilizadas ferramentas de apoio à gestão estratégica da informação, de modo que possam contribuir para a seleção e filtragem da informação mais adequada à tomada de decisão. O conceito denota a importância do gerenciamento eficaz da informação para melhorar as decisões a serem tomadas pelas organizações (CÂNDIDO; VALENTIM; CONTANI, 2005, p.2).

Nesse sentido, a tomada de decisão é um processo organizacional fundamental para que a organização resolva problemas e melhore seus resultados. Algumas organizações destacam a tomada de decisão como uma atividade de grande importância a ser realizada pelos gestores, uma vez que é por meio das decisões que os resultados podem ser potencializados, alavancando o negócio da organização. Choo (2003) explica que o processo decisório no contexto organizacional ocorre quando as organizações buscam e avaliam dados e informações, e a partir deles tomam decisões importantes que afetam os processos estratégicos, gerenciais e/ou operacionais que gerem impacto sobre o estado anterior.

Nesse contexto, os profissionais que atuam nas MPE necessitam compreender a importância da informação para o processo decisório, ampliando sua visão, aplicando instrumentos e ferramentas de gestão para além das técnicas operacionais, abrindo espaço para as atividades de acesso, coleta, filtragem tratamento, organização, disseminação e uso de informações.

Atualmente a ausência de tais compreensões compromete o alcance de resultados eficazes e o próprio desenvolvimento da organização, uma vez que as informações internas e externas não são consideradas, e quando são consideradas não se aplicam estratégias e recursos eficientemente e, assim, comprometem os resultados que se quer alcançar, aumentam os riscos em relação ao mercado em que atuam, os custos dos processos produtivos ou operacionais, põem em risco a sobrevivência e o desenvolvimento da organização por falta de informação ou por informação mal gerenciada.



4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é de natureza quali-quantitativa e se caracteriza por sua abordagem descritiva e exploratória. Possui como universo de pesquisa as MPE do setor têxtil e de confecção da Cidade de Marília, cujo intuito foi compreender os processos de GI realizados nesse contexto organizacional.

A pesquisa foi desenvolvida em quatro etapas. A primeira etapa correspondeu a aplicação da Revisão Sistemática da Literatura (RSL) acerca das temáticas que sustentam a discussão teórica da pesquisa, compreendendo os pilares da GI e os desafios organizacionais enfrentados pelas MPE.

A segunda etapa se referiu a aplicação do método Estudo de Caso, bem como das técnicas e instrumentos de coleta dos dados e informações obtidos junto às MPE selecionadas de acordo com a amostra intencional definida. Selecionou-se 6 (seis) organizações de micro ou pequeno porte do setor têxtil e/ou de confecção no Município de Marília, interior do Estado de São Paulo. Para a coleta de dados nas organizações aplicou-se três tipos de instrumentos: o roteiro de entrevista direcionado aos gestores, o questionário voltado aos colaboradores e o roteiro de observação. A coleta visou investigar abordagens relacionadas à GI nas MPE do setor têxtil e de confecção, enfocando: (i) existem atividades de GI nas organizações pesquisadas; (ii) as atividades de GI estão voltadas ao desempenho da melhoria das organizações.

A terceira etapa se constituiu da aplicação da triangulação das análises dos dados e informações coletados junto as organizações pesquisadas, visando a discussão dos resultados. Nesta fase se estabeleceu o diálogo entre as etapas anteriores compreendendo os desafios e as peculiaridades nos campos teórico e prático. A análise de dados e informações ocorreu por meio da RSL, da entrevista, do questionário e da observação direta, visando evidenciar as convergências entre os dados e os resultados obtidos, analisar as complementariedades entre os dados e os resultados obtidos e, por fim, analisar as divergências entre os dados e os resultados obtidos.

Os procedimentos metodológicos sustentaram e proporcionaram a consistência necessária ao desenvolvimento da pesquisa de campo. O recorte corpo de estudo e a definição dos procedimentos metodológicos utilizados foram de suma importância para apresentar resultados fidedignos e coesos com o objetivo inicial proposto. Ao apresentar os



procedimentos metodológicos da pesquisa, buscou-se evidenciar o caminho percorrido na construção de conhecimento em relação ao campo e ao objeto de estudo. Segundo Minayo (2001) é a metodologia que explicita as opções teóricas fundamentais, expõe as implicações do caminho escolhido para compreender determinada realidade e o homem em relação a ela.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Serão apresentados os resultados obtidos a partir da aplicação da entrevista nos gestores das MPE. Para tanto, criou-se 2 (duas) categorias e 8 (oito) subcategorias definidas *a posteriori* e elaboradas com base nos dados e informações coletados na pesquisa de campo (Quadro 2).

Quadro 2: Categorias e subcategorias da entrevista.

Entrevista com os gestores (tomadores de decisão)	Categorias	
	Subcategoria	
	Verificação da atividade de GI na organização	4 subcategorias
	GI para a melhoria dos processos organizacionais	4 subcategorias
Total	8 subcategorias	

Fonte: Elaborado pelos autores.

No que se refere a categoria ‘Verificação da atividade de GI nas organizações’ foram definidas 4 (quatro) subcategorias: 1. Compreensão da informação e GI; 2. Presença de atividades de GI nas organizações; 3. Processos de GI; 4. Planejamento estratégico e GI.

Observou-se a respeito da subcategoria ‘Compreensão da informação e GI’ que os gestores em sua maioria têm compreensão acerca da informação de maneira clara e precisa. No entanto, para alguns gestores entrevistados a compreensão da informação acontece de maneira pouco precisa, nesse sentido há uma hipervalorização dos dados, sobretudo da área financeira e contábil.

A respeito da subcategoria ‘presença das atividades de GI’ verificou-se que existem algumas atividades desenvolvidas que podem ser compreendidas como atividades de GI, sobretudo no que tange a importância do registro de dados e informações históricos. Acerca do tratamento, organização, análise e armazenamento, percebeu-se que os gestores estão preocupados com a forma correta de armazenar e interpretar os dados da organização com velocidade e intencionalidade. Em especial sobre as atividades de monitorar, coletar, selecionar e filtrar não há clareza sobre essas atividades, pois observa-se que os gestores desconhecem alguns pilares informacionais essenciais da GI para sua efetividade.



Em relação aos ‘processos de gestão da informação’, observou-se que a maioria das organizações apresentam normas e regras acerca do registro de informação, bem como tais normas e regras são aderentes aos sistemas informacionais utilizados. Contudo, a organização está mais adequada ao que o sistema necessita para funcionar, do que de fato o gerenciamento de suas informações produzidas internamente ou recebidas de seus *stakeholders* externamente.

No que tange ao ‘planejamento estratégico e GI nas organizações’, destacou-se o uso de informações para a criação e o estabelecimento de metas, bem como evidenciou-se que compreender de fato os desafios da organização é essencial. Verificou-se que para o êxito organizacional ocorrer nesse contexto, se faz necessário a compreensão de todas as partes do processo produtivo e do processo administrativo e, portanto, consultar informações é fundamental para que os resultados sejam positivos.

Para a segunda categoria estabelecida ‘GI para a melhoria dos processos organizacionais’ também foram definidas 4 (quatro) subcategorias: 1. Compreensão da melhoria dos processos organizacionais; 2. Informação e processos; 3. Relação entre GI e a melhoria dos processos organizacionais; 4. GI no contexto organizacional.

No que se refere a subcategoria ‘Compreensão da melhoria dos processos organizacionais’ evidenciou-se que a maioria compreende a melhoria dos processos organizacionais como um fator de competitividade organizacional. Alguns gestores mencionaram os desafios impostos pelo momento atual de mercado, e trazem para o cerne da discussão o aumento da inflação e o encarecimento dos produtos e matérias primas usados no ambiente produtivo, bem como a diminuição da demanda por novos produtos diante do alto número de desempregados no Brasil.

Quanto a subcategoria ‘Informação e processos’, os gestores compreendem as informações estratégicas como sendo as informações de mercado, as informações financeiras e as informações do ambiente de produção, em seus relatos foi possível identificar que há receio em informar sobre o futuro da organização, de modo a preservar as questões estratégicas.

Referente a subcategoria ‘Relação entre GI e a melhoria dos processos organizacionais’, identificou-se que os sujeitos não realizam encontros com seus colaboradores, visando a análise de dados e propostas de melhoria de atuação da



organização, há apenas algumas trocas em relação ao contexto operacional que acontecem ao longo do expediente de trabalho em conjunto a outras tarefas. O que chamou a atenção se refere a centralidade da decisão, bem como aspectos mais subjetivos como a experiência de atuação e as trocas baseadas apenas entre as pessoas. Em sua totalidade os gestores afirmaram que sistemas e indicadores informacionais contribuíam de modo significativo para os processos decisórios.

No que tange a subcategoria 'GI no contexto organizacional' verificou-se que os gestores compreendem a importância da GI para a organização, porém não há uma compreensão aprofundada em como tratar e analisar a informação, a fim de melhorar a atuação organizacional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não há exagero algum em afirmar que a GI se constitui em um fator preponderante para o sucesso ou fracasso de organizações no atual contexto econômico, cada vez mais competitivo, complexo e dinâmico.

No contexto organizacional as fontes de informação são constituídas por dados, informações e conhecimentos gerados a partir de processos, atividades e tarefas desenvolvidos. A área financeira gera insumos, assim como as áreas de logística, marketing, recursos humanos, bem como outras que também geram informações relevantes a todo momento. O desafio consiste na capacidade de realizar a GI eficiente, ou seja, acessar, selecionar, organizar, tratar, analisar e disseminar esses ativos amplamente, para as pessoas certas, no momento certo com propósitos bem definidos, cujo viés sistêmico pressupõe a retroalimentação necessária a dinâmica do processo. Informação, decisão e ação podem ser compreendidas como a triangulação necessária para que o processo decisório seja realizado com eficiência e, nesse sentido, a GI passa a desempenhar um papel relevante.

Compreender a importância da informação nesse contexto é fundamental para a organização se preparar para transpor os desafios que se apresentam. Uma organização que consegue de maneira rápida, através da informação, identificar pontos negativos em sua atividade, consegue resolver de modo eficiente e corrigir o rumo para enfrentar os desafios que surgem, por meio de distintos instrumentos como, por exemplo, o planejamento estratégico que, por sua vez, é totalmente subsidiado por dados e informações. Da mesma



maneira, identificar através da informação disponível os pontos positivos é essencial para redirecionar os esforços competitivos ao mercado em um contexto assertivo.

A GI passa a ocupar um lugar estratégico nas organizações e garante que os dados e os insumos gerados colaborem para a tomada estratégica de decisão, além de garantir o alinhamento organizacional para atuar no curto, médio e longo prazos. O conceito de GI deve ser entendido como um conjunto de atividades e processos inter-relacionados que colaboram com o desenvolvimento das atividades e tarefas cotidianas, bem como com o processo de tomada de decisão, que compreende todo o ambiente de negócio.

As MPE apresentam significativo impacto e relevância no cenário nacional, mesmo considerando os desafios enfrentados pela pandemia causada pelo novo coronavírus, cujos índices e indicadores são muito promissores. As MPE desempenham um importante papel para o desenvolvimento econômico e social do Brasil, visto que nos últimos trinta anos a participação desses negócios contribuiu significativamente para a geração de renda e de postos de trabalhos conforme já mencionado anteriormente.

Nesse contexto, é importante destacar a necessidade de as organizações compreenderem como a informação e a gestão da informação podem colaborar com o processo decisório e o futuro da organização, através de modelos, métodos e técnicas que considerem essas variáveis nas rotinas organizacionais. É importante ressaltar que a GI atualmente é um processo necessário as ações operacionais, gerenciais e estratégicas de uma organização, sobretudo nas MPE, que precisam com maior clareza, conhecer seus processos de maneira objetiva, visando a criação de estratégias assertivas e eficientes.

REFERÊNCIAS

BARROS, L. A. **Suporte a ambientes distribuídos para aprendizagem cooperativa**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1994.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.8, n.4, 2002. Disponível em: <http://bit.ly/1wzFJxZ>. Acesso em: 20 maio 2021.

CÂNDIDO, C. A; VALENTIM, M. L; CONTANI, M. L. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.6, n.3, jun. 2005. Disponível em: http://www.dgz.org.br/jun05/F_I_art.htm. Acesso em: 5 jun. 2021.



CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.1, Apr. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>. Acesso em: 1 set. 2020.

CASTELLS, M. O espaço de fluxos. **A sociedade em rede**. 6.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001. v.1; Cap.6; p.467-521.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**; e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

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, 2003.

DRUCKER, P. Além da revolução da informação. **HSM Management**, v.18, p.48-55, jan./fev. 2000. Disponível em: http://ulhoa.net/Leituras/Alem_da_revolucao_da_informacao.pdf. Acesso em: 18 fev. 2022.

DUBRIN, A. J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

IPE, M. Knowledge sharing organizations: A conceptual framework. **Human Resource Development Review**, v.2, n.4, p.337-359, dez. 2003. Disponível em: <http://hrd.sagepub.com/cgi/reprint/2/4/337>. Acesso em: 12 maio 2021.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v.42, n.5, p.361-371, 1991. Disponível em: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5<361::AID-ASI6>3.0.CO;2-%23](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<361::AID-ASI6>3.0.CO;2-%23). Acesso em> 18 fev. 2022.

MAIMONE, G. D. Informação e conhecimento: insumos para o trabalho organizativo em ciência da informação. **Informação & Informação**, Londrina (PR), v.25, n.3, p.423-436, 2020. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/39335/pdf>. Acesso em: 5 jun. 2021.

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

MINAYO, M. C. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

MONTANA, P. J.; CHARNOV, B. H. **Administração**. São Paulo: Saraiva, 2010.



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, p.65-87, jul./dez. 2003. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/95672>. Acesso em: 1 nov. 2020.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.3, n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/43613>. Acesso em: 1 out. 2020.

VALENTIM, M. L. P. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_ea77bd91aa_0007779.pdf. Acesso em: 3 jul. 2021.

VALENTIM, M. L. P. **Ambientes e fluxos de informação**. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.