



II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

(X) CONSÓRCIO MESTRAL (CM) - 10 a 13 páginas

() CONSÓRCIO DOUTORAL (CM) – 12 a 15 páginas

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

INFORMATION MANAGEMENT IN THE ORGANIZATIONAL CONTEXT: CASE STUDY OF MICROS AND SMALL COMPANIES IN THE CLOTHING SECTOR

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL: ESTUDIO DE CASO DE MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR DE LA CONFECCIÓN

Autor do Artigo Gustavo Gonçalves Colombo

Mestrando em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP), graduação em Administração pelo Centro Universitário Eurípides de Marília (UNIVEM).
UNESP, Marília, SP, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0001-5978-0820> E-mail: gustavo.colombo@unesp.com.br

Orientadora do Autor Profa. Dra. Marta Ligia Pomim Valentim

Professora Titular da Universidade Estadual Paulista (Unesp). Pós-Doutorado pela Universidad de Salamanca, Espanha. Doutora em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicação e Artes (ECA), da Universidade de São Paulo (USP). Mestre em Biblioteconomia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC-Campinas).
UNESP, Marília, SP, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0003-4248-5934> E-mail: marta.valentim@unesp.br

Resumo: No contexto organizacional defende-se que uma administração competente envolve necessariamente a gestão da informação, cujo enfoque deve ser estratégico e alinhado aos pilares e valores organizacionais, visando seu desenvolvimento e sobrevivência no mundo globalizado. As atividades desenvolvidas em uma organização são dependentes de informação e de conhecimento. Nessa perspectiva, a gestão da informação é essencial para prover os gestores com informações relevantes e consistentes, de modo que subsidiem o processo decisório. Para debater essa questão aplicar-se-á um protocolo de Revisão Sistemática de Literatura visando identificar nos campos da Ciência da Informação e da Administração os conceitos, modelos e práticas aplicadas à gestão da informação em contextos empresariais, posteriormente aplicar-se-á o método Estudo de Caso em micros e pequenas empresas do setor de confecção. Espera-se poder contribuir para o avanço da área de Ciência da Informação, a partir da apresentação do estado da arte dos estudos realizados sobre a temática gestão da informação.

Palavras-Chave: Gestão da Informação. Informação. Ambiente Empresarial. Ambiente Organizacional.

Abstract: In the organizational context, it is argued that a competent administration necessarily involves the information management, whose focus must be strategic and aligned with the pillars and

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

organizational values, aiming at their development and survival in the globalized world. The activities carried out in an organization are dependent on information and knowledge. In this perspective, information management is essential to provide managers with relevant and consistent information, so that they support the decision-making process. To discuss this issue, a Systematic Literature Review protocol will be applied in order to identify in the fields of Information Science and Administration the concepts, models and practices applied to information management in business contexts, subsequently applying the Case Study method will be applied in micro and small companies in the clothing sector. It is expected to be able to contribute to the advancement of the Information Science area, based on the presentation of the state of the art of studies carried out on the theme of information management.

Keywords: Information Management. Information. Business Environment. Organizational Environment.

Resumen: En el contexto organizacional, se argumenta que una administración competente necesariamente involucra la gestión de la información, cuyo enfoque debe ser estratégico y alineado con los pilares y los valores organizacionales, con el objetivo de su desarrollo y supervivencia en el mundo globalizado. Las actividades realizadas en una organización dependen de la información y del conocimiento. En esta perspectiva, la gestión de la información es esencial para proporcionar a los gerentes información relevante y coherente, de modo que respalden el proceso de toma de decisiones. Para discutir este tema, se aplicará un protocolo de Revisión Sistemática de Literatura para identificar en los campos de Ciencia de la Información y Administración los conceptos, modelos y prácticas aplicados a la gestión de la información en contextos empresariales, más adelante se aplicará el método Estudio de Caso en micro y pequeñas empresas del sector de la confección. Se espera que pueda contribuir al avance del área de Ciencias de la Información, en base a la presentación del estado del arte de los estudios realizados sobre el tema de la gestión de la información.

Palabras-Clave: Gestión de la información. Información. Entorno de Negocio. Ambiente Organizacional.

1 INTRODUÇÃO

A informação é um elemento indispensável para qualquer tipo de contexto organizacional. Ao longo do tempo as organizações e as formas de gestão sofreram diversas mudanças em relação ao seu objetivo e ao seu escopo inicial. Ao se analisar a história clássica e científica da Administração desde a sua origem, nos reportando a *Frederick Taylor* e *Henry Fayol* é possível perceber as evoluções que ocorreram.

Inicialmente as organizações nasciam em prol de seus objetivos mais operacionais, compreendendo em um primeiro momento apenas os desafios de produção e estabelecendo a melhor maneira de atribuir a função do homem no processo produtivo. Tal escola sofreu diversas críticas, mas colaborou significativamente para o início da administração científica e que se tornou o modelo de administração das organizações no Século XX.

Atualmente os desafios organizacionais compreendem outras esferas, a organização evoluiu, aumentou seus campos de atuação e incorporou outras áreas que, de certo modo, colaboram para uma atuação intencional e eficaz em mercados competitivos. Nesse cenário, a importância da gestão da informação torna-se imprescindível para uma atuação estratégica, bem

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

como para a competitividade da organização. As mudanças continuam ocorrendo nos dias atuais causando significativos impactos que, por sua vez, exigem novas formas de administrar 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 nesse ambiente é determinante para o seu desenvolvimento. Identificar as fontes de informação, realizar a análise dos dados selecionados e atribuir significado a eles pode ser um diferencial competitivo para o negócio organizacional. Nesse sentido, a gestão da informação 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, essa reunião de pessoas necessita ser dirigida para um mesmo propósito, cujas competências e habilidades voltadas à gestão exigem uma percepção aguçada sobre todos os elementos significativos que contribuam para alcançar a missão e os objetivos 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.

Para Cury (2000) o termo ‘organização’ significa qualquer empreendimento humano criado e moldado intencionalmente para atingir determinados objetivos, para este autor o ser humano não vive isoladamente, mas em contínua interação com os seus semelhantes.

Organizar e alinhar as condições necessárias para que, por meio das pessoas que compõem o sistema orgânico da organização, seja possível constituir um sistema de informação eficiente e eficaz. A informação precisa ser produzida, disseminada e usada de maneira correta e, para tanto, a gestão da informação pode propiciar a estrutura informacional necessária para diminuir a ambiguidade no ambiente organizacional, auxiliando o processo decisório.

Nesse universo, uma administração competente envolve necessariamente a gestão da informação, cujo enfoque deve ser estratégico e coerente com os pilares e valores organizacionais, visando seu desenvolvimento e sobrevivência no mundo globalizado.

Os desafios que se apresentam para um determinado negócio organizacional precisam ser alinhados as novas estratégias de atuação, nesse intuito a informação inter-relacionada a tecnologia pode colaborar de maneira significativa para o estabelecimento de diferenciais competitivos. Andrade (2012) argumenta que dados devidamente processados podem se transformar em informações relevantes, portanto se não houver um trabalho voltado a gestão dos dados, atribuindo significado e os transformando em informações potenciais para a tomada de decisão, muito pode se perder nos processos organizacionais.

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

A gestão da informação torna-se um desafio para os gestores de negócios nos mercados atuais, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) destaca em uma de suas pesquisas realizada em 2012, que inúmeras organizações apresentam dificuldades na busca e/ou utilização de informações, seja para o planejamento ou estabelecimento de estratégias voltadas ao negócio.

As atividades propostas por uma organização precisam ocorrer de maneira sistêmica e integrada, colaborando para o desenvolvimento do todo e não apenas de uma área ou setor. Segundo Valentim (2008) as atividades desenvolvidas em uma organização são dependentes da informação e do conhecimento. Tal afirmação remete mais uma vez sobre a necessidade de se desenvolver estudos sobre gestão da informação em ambientes de negócio, nos mais diversos segmentos, para que as organizações possam obter um desempenho cada vez melhor.

A gestão da informação envolve diversos atores que precisam estar alinhados ao contexto organizacional. A integração de um sistema em que perpassa dados e informações, visando subsidiar o desenvolvimento de atividades e processos organizacionais como, por exemplo, o processo decisório. Valentim (2008) evidencia que essas atividades não podem ser isoladas porquanto estão inter-relacionadas, e cujas entradas e saídas necessitam de sincronicidade.

A falta ou ambiguidade da informação em um setor específico pode comprometer a organização como um todo. Uma organização pode estruturar de modo equivocado a área fabril e a área de logística para atender uma possível demanda – inicialmente provocada pelas áreas de marketing e vendas –, caso essa demanda não aconteça ou o número de informação não seja apropriadamente gerido poderá levar a organização a cometer um erro em seu planejamento organizacional, tal erro pode comprometer significativamente a organização. Desenvolver um sistema de gestão da informação que estruture a visão do todo, coopera para uma atuação organizacional eficaz e gera insumos e indicadores claros para uma administração eficiente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O conceito de informação apresenta distintos significados em áreas e contextos diferentes, até mesmo dentro da própria área de Ciência da Informação há esforços para conceituar a informação de maneira consistente.

Para Capurro e Hjørland (2007) o conceito de informação é empregado no sentido de designar uma ação, a forma de moldar a mente ou até mesmo ao ato de comunicar e/ou transmitir o conhecimento. Para Drucker (2000) existe uma certa relação entre dados,

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

informação e conhecimento, destacando que a informação pode ser entendida como um dado incrementado de propósito e relevância.

Davenport e Prusak (1998, p.18) apresentam as distinções entre dados, informação e conhecimento, evidenciando que apesar de os referidos termos serem inter-relacionados, possuem características particularizadas (Quadro 1).

Quadro 1: Dados, informação e conhecimento.

Dados	Informação	Conhecimento
Simples observações sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informações valiosas da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto
▪ Facilmente estruturado; ▪ Facilmente obtido por máquinas; ▪ Frequentemente quantificado; ▪ Facilmente transferível.	▪ Requer unidade de análise; ▪ Exige consenso em relação ao significado; ▪ Exige necessariamente a mediação humana.	▪ De difícil estruturação; ▪ Difícil capturar em máquinas; ▪ Frequentemente tácito; ▪ De difícil transferência.

Fonte: Davenport e Prusak – 1998 - p.18.

No âmbito da Ciência da Informação, Buckland (1991) analisou vários usos do termo a fim de evidenciar um conceito ou uma definição, e constatou que o termo informação pode ser compreendido a partir de três distintas perspectivas: “informação como coisa”, “informação como processo” e “informação como conhecimento”. Nesse sentido, o termo informação apresenta uma amplitude de compreensão: do tangível ao intangível.

No que tange a perspectiva ‘tangível’ a informação pode ser evidenciada como coisa, ou seja, se constitui em um documento, um registro digital ou até mesmo um objeto. Ainda nessa perspectiva pode-se mencionar a informação compreendida como ‘processo’ que envolve o ato de informar e, para tanto, necessita de um emissor e um receptor, ou seja, é necessário que haja a comunicação por meio de algum canal. Neste caso, o sujeito é informado por meio de algo concreto e, assim, altera seu estado anterior de informação ao ser informado de algo novo.

Na perspectiva ‘intangível’ a informação pode ser compreendida como ‘novo’ conhecimento construído, compreendendo o fenômeno de quando se captura um objeto e passa a conhecê-lo, neste caso como efeito de tornar-se informado em relação ao objeto antes desconhecido.

Compreende-se gestão da informação em ambientes organizacionais como um conjunto de atividades que visa: obter um diagnóstico das necessidades informacionais; mapear os fluxos formais de informação nos vários setores da organização; prospectar, coletar, filtrar, monitorar, disseminar informações de diferentes naturezas; e elaborar serviços e produtos informacionais,

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes (VALENTIM, 2008).

A informação também pode ser compreendida como um ativo organizacional. Para Cisco e Strong (1999 *apud* MIRANDA; STREIT, 2007) o fluxo de informação pode ser estudado como uma cadeia em que é possível agregar valor às informações geradas nas diferentes áreas que constitui a organização.

Atribuir esse sentido mais concreto às informações que são geradas nas organizações possibilita evidenciar a necessidade de gerenciar os dados e insumos gerados nos processos e atividades organizacionais, por meio da gestão da informação. Os sistemas informacionais atendem, quando se atribui a devida importância a informação, as distintas demandas advindas de todas as áreas da organização.

No contexto organizacional as fontes de informação são constituídas por dados, informações e conhecimentos gerados a partir das atividades desenvolvidas. 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 gestão da informação 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 gestão da informação passa a desempenhar um papel relevante.

A gestão da informação tem em seu cerne a atividade voltada aos processos de coleta, filtragem, tratamento, análise, armazenamento e disseminação de informações aos interessados de maneira eficiente. A gestão da informação pode ser conceituada como um conjunto de ações realizados de maneira organizada e intencional que envolve a seleção, a aquisição, o tratamento, o armazenamento e a disseminação correta dos recursos informacionais.

Choo (2003, p.27) destaca o uso da informação sob “três arenas”: 1) uso da informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo (criação de significado); 2) uso estratégico da informação (construção de conhecimento); 3) informação como subsídio para a tomada de decisão.

Campetti Sobrinho (1998, p.4) evidencia que a “[...] informação é um recurso organizacional que, se for bem administrado e usado, pode estimular inovações, acelerar o desenvolvimento de produtos de qualidade e, conseqüentemente, incrementar a competitividade no

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

mercado de trabalho”. A gestão da informação possibilita que a organização atue de maneira mais competitiva, uma vez que subsidia as decisões para a análise do seu desempenho e de possíveis adequações a serem realizadas em curto, médio e longo prazos, redirecionando e alinhando as estratégias estabelecidas aos novos contextos que se apresentam.

As organizações que não realizam a gestão da informação eficiente, certamente não tomam decisões assertivas, bem como não têm uma visão aprofundada dos processos organizacionais desenvolvidos. A informação consistente e fidedigna propicia análises mais acuradas e alinhadas ao contexto vivenciado, sendo este dinâmico. Além disso, diminui a ambiguidade no ambiente organizacional, proporcionando mais segurança aos gestores, tanto no que diz respeito a tomada de decisão, quanto em relação a realização de suas atividades e tarefas.

Atualmente inúmeras situações afetam a gestão de diferentes tipos de organização. Nesse contexto dinâmico, a informação se tornou um dos bens mais valiosos para as organizações e, por essa razão, é essencial que haja estudos interdisciplinares entre a Ciência da Informação e a Administração, áreas que podem contribuir para melhor compreender esse fenômeno contemporâneo.

Segundo Beal (2002) os processos organizacionais evidenciam quais os procedimentos necessários para criar produtos e serviços inovadores, uma vez que estes necessitam estar em constante aprimoramento, de modo que a organização obtenha eficiência e possa gerar diferenciais àqueles oferecidos pela concorrência. Quanto mais as organizações investem no aprimoramento contínuo, mais competitivas se tornam no mercado em que atuam, utilizando-se de estratégias inovativas. Algumas organizações buscam utilizar as informações disponíveis e geradas internamente ou externamente da melhor maneira possível, de maneira a gerar estratégias para a obtenção de vantagem competitiva.

Moraes (2007) destaca a importância de que as atividades realizadas no âmbito dos processos organizacionais estejam em consonância com a missão da organização, visto que apresentam em seu escopo o objetivo primordial do negócio existir. Moraes (2007) ainda evidencia a relação entre a informação e tecnologia, ambas atuando como suporte as etapas necessárias à efetividade organizacional. Dessa maneira, a gestão da informação se constitui em uma das atividades responsáveis para que as informações sejam processadas de forma correta, gerando informações que subsidiam as decisões organizacionais. As decisões, por sua vez, guiam as atividades e os processos trabalhando em prol da missão do negócio organizacional.

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

A gestão da informação atua fortemente relacionada ao processo decisório e às questões vinculadas as estratégias organizacionais, ou seja, informação e tecnologia abrangem todas as esferas organizacionais. Segundo Laudon e Laudon (2004) o fluxo contínuo de inovação e a tecnologia da informação, combinado às novas tendências gerenciais, têm transformado as práticas organizacionais, a maneira como as receitas são geradas, e a maneira como os consumidores recebem produtos e serviços.

Os processos organizacionais necessitam – a partir da gestão da informação e das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) –, serem ágeis, eficientes e eficazes, de modo a gerarem resultados significativos para a organização.

Para Moraes (2007, p.25)

[...] a TI tem participação efetiva no processo produtivo da organização, tornando-se peça fundamental inclusive dos processos de distribuição, transporte, comunicação, comércio e finanças. A TI eleva e potencializa o processo de criação e desenvolvimento de capacitação tecnológica, pois a partir da evolução e, principalmente, da integração dos componentes em que a TI está fundamentada, houve uma revolução significativa no modo de viver e pensar das pessoas, de comunicação e de como fazer negócios.

A competitividade se constitui em um desafio constante, uma vez que a concorrência de mercado impõe às organizações a necessidade de uma gestão da informação eficiente que depreenda todos os aspectos significativos inter-relacionados à competição. O uso correto e estratégico da informação e a capacidade de gestão da informação nas organizações, tanto agiliza processos e desempenhos organizacionais, quanto possibilita que a inovação se constitua em uma realidade no contexto organizacional.

A gestão estratégica da informação é fundamental para as organizações se tornarem competitivas. A falta de uma estrutura organizacional sensível e atenta à gestão da informação impede a sinergia entre os diferentes setores, tanto em virtude do excesso como da falta de informação, ou mesmo o acesso de forma inadequada aos conteúdos informacionais pode levar os membros da organização à trabalhar com elevados níveis de tensão, e imprecisão. (CÂNDIDO; VALENTIM; CONTANI, 2005).

A gestão da informação contribui com a organização em dois aspectos, quais sejam, a relação com a competitividade no mercado em que atua, e na melhoria de seus processos internos assegurando a qualidade e a produtividade necessária. Criar políticas voltadas à gestão da informação no contexto organizacional é uma estratégia que pode contribuir para a melhoria de seu desempenho como um todo, desenvolvendo-a continuamente. A falta da gestão da informação pode prejudicar a organização em diversos níveis e setores diminuindo a eficácia operacional, confundido as estratégias, objetivos e metas que se quer alcançar.

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

A gestão da informação alinhada às novas plataformas tecnológicas e de comunicação fazem surgir quase que diariamente novos negócios sejam eles, digitais ou físicos. Os novos negócios ajudam a alavancar a economia em um determinado território e proporcionam o desenvolvimento de uma determinada região ou, até mesmo, de macrorregiões e do próprio País.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

No que tange aos procedimentos metodológicos, estabeleceu-se um recorte enfocando o escopo do estudo, cujos métodos e instrumentos aplicados auxiliam e determinam a cientificidade do estudo. A presente pesquisa visa analisar as dimensões da temática ‘gestão da informação’, por meio de uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL). Para tanto, elaborou-se um protocolo (Quadro 2) para a realização da revisão bibliográfica que, por sua vez, abrange distintos tipos de materiais como: artigos de periódicos, livros, capítulos de livros, trabalhos publicados em anais de eventos científicos, teses e dissertações defendidas no campo da Ciência da Informação e da Administração, abrangendo 10 (dez) anos de produção.

Quadro 2: Protocolo da Revisão Sistemática da Literatura.

Objetivo	Analisar a gestão da informação como fator determinante para o estabelecimento de diferenciais competitivos em contextos empresariais.	
Bases de dados	Web of Science (WoS); SCOPUS; Portal de Periódicos da CAPES; <i>The Scientific Electronic Library Online (SciELO)</i> ; Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI).	
Período	2009 – 2019 (dez anos) + textos clássicos.	
Crítérios de busca	- Artigos revisados pelos pares; - Artigos em língua portuguesa, inglesa e espanhola; - Texto completo; - Dados primários extraídos a partir do título, resumo e palavras-chave.	
Palavras-chave	- Gestão da informação - Diferenciais Competitivos	- Competitividade - Organizações - Ambiente Empresarial
Software de análise	<i>State of the Art Through Systematic Review (StArt)</i> – versão 3.0.3 Beta do Laboratório de Pesquisa em Engenharia de Software (LAPES) da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)	

Fonte: Elaboração própria (2020).

De acordo com Gil (2009), a revisão bibliográfica é implementada mediante a busca e a análise de inúmeros materiais bibliográficos que se relacionam com o(s) tema(s) da pesquisa, e que auxiliam o pesquisador a refletir sobre os fenômenos inter-relacionados a proposta inicial.

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

A temática central que sustenta esta revisão bibliográfica se adere a gestão da informação em contexto organizacionais.

A pesquisa é de natureza quali-quantitativa, do tipo descritiva-exploratória, cujo método a ser aplicado é o Estudo de Caso Múltiplo (YIN, 2015). O universo de pesquisa é composto por micros e pequenas empresas do setor de confecção. A população alvo se constitui dos gestores e funcionários das referidas micros e pequenas empresas. Para a coleta de dados serão aplicadas as seguintes técnicas: a) entrevista com gestores principais; b) questionário aplicado aos funcionários; c) observação direta no ambiente das micros e pequenas empresas pesquisadas.

Como instrumentos de coleta serão elaborados: a) protocolo RSL; b) roteiro de entrevista; c) questionário estruturado com a Escala de Likert; d) roteiro de observação.

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Não há exagero algum em afirmar que o gerenciamento ou gestão de recursos informacionais é um fator preponderante para o sucesso ou fracasso de organizações no atual contexto econômico, cada vez mais competitivo, complexo e dinâmico.

A informação precisa ser compreendida, organizada, tratada e disseminada eficientemente para que as organizações compreendam a necessidade de usar indicadores internos e externos a fim de medir sua gestão e a forma de desafio que encontra em relação aos mercados. Compreender a informação nesse sentido colabora para a necessidade de estar sempre preparada para transpor os desafios. Uma organização que consegue de forma rápida, através da informação, identificar pontos negativos em sua atividade, consegue resolver de forma rápida e estruturada a correção dessa rota para os desafios do escopo e do planejamento estratégico, no mesmo sentido identificar através da informação disponível os pontos positivos é a forma de redirecionar os esforços competitivos ao mercado em um contexto assertivo.

A gestão da informação passa a ocupar um lugar estratégico nas organizações e garante que os dados e os insumos gerados colaborem com a tomada estratégica de decisão além de garantir um alinhamento organizacional que melhora os ambientes e as relações nas esferas do trabalho no contexto organizacional.

Nesse contexto é importante destacar a necessidade das organizações em compreender de melhor forma como a informação e a gestão da informação podem colaborar com o processo decisório e o futuro da organização, através de técnicas, métodos e modelos que considerem essas variáveis nas rotinas organizacionais.

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

REFERÊNCIAS

ANDRADE, R. J. F. **Gestão do conhecimento organizacional**: criando e medindo. Curitiba: Appris, 2012.

BEAL, A. **Introdução a gestão de TI**. S.l.p.: Vydia Tecnologia, 2002.

BUCKLAND, M. K. **Information and information systems**. New York: Praeger, 1991.

CAMPETTI SOBRINHO, G. Impactos da terceira revolução na sociedade pós-moderna: segmento serviços. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.22, n.2, p.211-220, jul./dez. 1998. Disponível em: <https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_bdc692f68e_0008813.pdf>. Acesso em: 7 jul. 2020.

CÂNDIDO, C. A.; VALENTIM, M. L. P.; CONTANI, M. L. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.6, n.3, p.1-16, 2005.

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: 7 jul. 2020.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC Editora, 2003. 426p.

CURY, A. **Organização e métodos**: uma visão holística. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. 316p.

DRUCKER, P. Além da revolução da informação. **HSM Management**, v.18, p.48-55, jan./fev. 2000.

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

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2009. 175p.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MIRANDA, S. V. de; STREIT, R. E. O processo de gestão da informação em organizações públicas. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO (ENADI), 1., Florianópolis, 2007. **Anais Eletrônico...** Maringá: ANPAD, 2007. 17p. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enadi309.pdf>>. Acesso em: 7 jul. 2020.

II SEMINÁRIO NACIONAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

02 a 04 de setembro de 2020

MORAES, G. M. de. **Análise da eficiência dos investimentos em tecnologia da informação em lojas de supermercado de cooperativas do Rio Grande do Sul**. 100f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, 2007. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/4515/GIANCARLODEMORAES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 7 jul. 2020.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Panorama dos pequenos negócios 2017**. São Paulo, 2017. Disponível em:

<<https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/Panorama%20dos%20Pequenos%20Negocios%202017.pdf>>. Acesso em: 7 jul. 2020.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresa. **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa 2017**. São Paulo, 2017.

VALENTIM, M. L. P. Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.1, n.1, 2008. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_ea77bd91aa_0007779.pdf>. Acesso em: 7 jul. 2020.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5.ed. São Paulo: Bookman, 2015.