

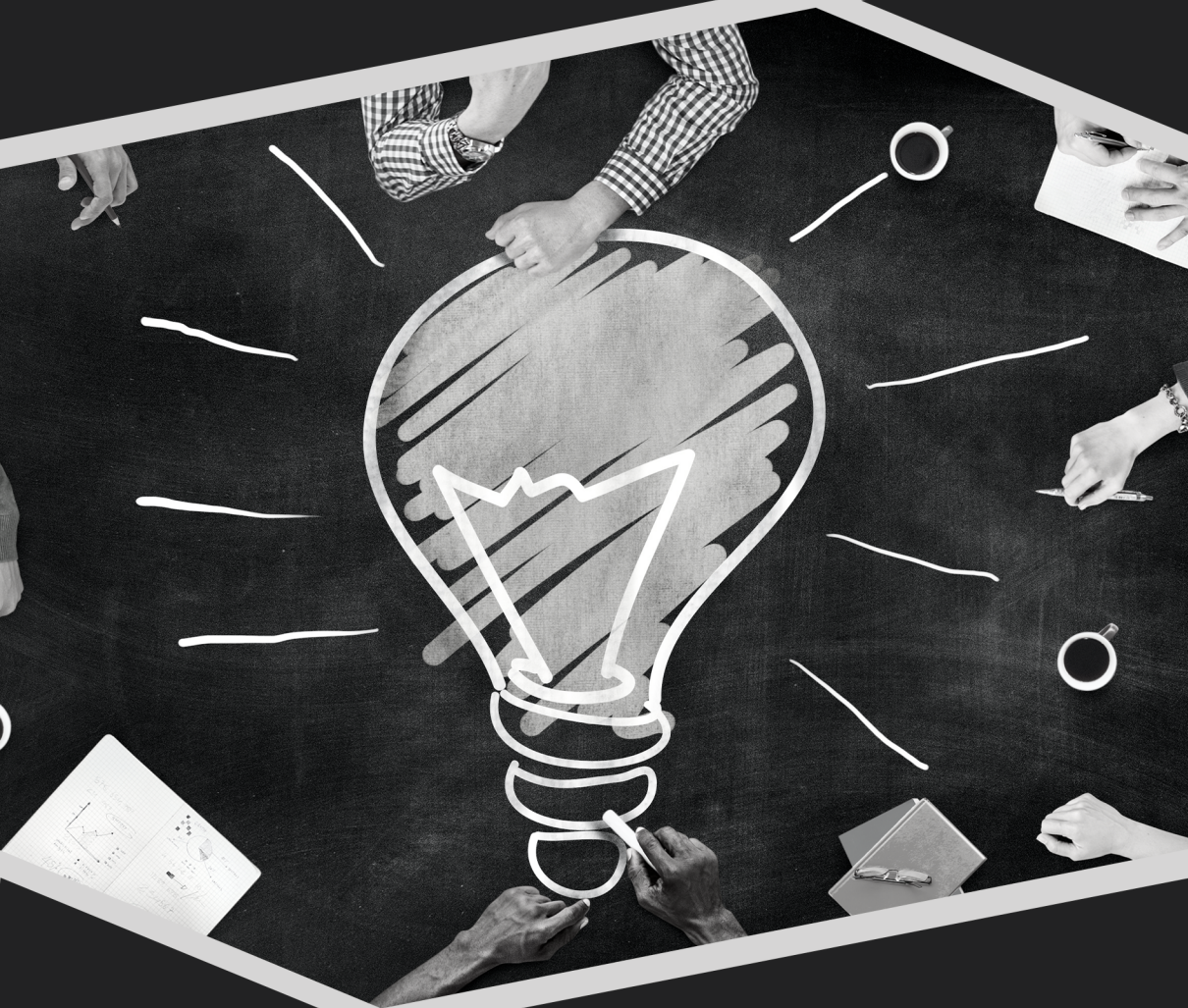
Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento



Ernane Rosa Martins
(Organizador)

Atena
Editora
Ano 2020

Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento



Ernane Rosa Martins
(Organizador)

Atena
Editora
Ano 2020

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecário

Maurício Amormino Júnior

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Karine de Lima Wisniewski

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena

Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena

Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A Atena Editora não se responsabiliza por eventuais mudanças ocorridas nos endereços convencionais ou eletrônicos citados nesta obra.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

- Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves -Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

- Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá

Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Me. Adalto Moreira Braz – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Me. Alexandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Tais Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Dr. Fabiano Lemos Pereira – Prefeitura Municipal de Macaé
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Alborno – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lúvia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal

Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba

Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão

Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo

Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana

Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí

Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo

Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Gestão e organização da informação e do conhecimento

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecário Maurício Amormino Júnior
Diagramação: Maria Alice Pinheiro
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Ernane Rosa Martins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

G393 Gestão e organização da informação e do conhecimento
[recurso eletrônico] / Organizador Ernane Rosa
Martins. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader.

Modo de acesso: World Wide Web.

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-367-5

DOI 10.22533/at.ed.675200410

1. Gestão do conhecimento. 2. Organização e
método. 3. Sistema de informação gerencial. I. Martins,
Ernane Rosa.

CDD 658.4038

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Conforme o Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa, informação vem do latim *informatio, onis*, (“delinear, conceber ideia”), podendo assim, ser definido como, dar forma ou moldar na mente. Os dados simplesmente constituem a matéria prima para a criação da informação, embora não tenham significados inerentes. A informação por sua vez, é dotada de relevância e proposito, sendo contextualizada e significativa. Já o conhecimento, inclui reflexão, síntese e contexto. A gestão da informação e do conhecimento é um conjunto de técnicas e estratégias destinadas a identificar, racionalizar e otimizar as necessidades informacionais, mapeando os fluxos formais da informação nos diferentes ambientes das organizações.

Este livro, em sua composição possibilita conhecer algumas das temáticas mais relevantes que abrangem a gestão e organização da informação e do conhecimento, tais como: uma revisão da literatura para e-saúde em ambiente de armazenamento na nuvem; o mapeamento de artigos bibliométricos em administração inseridos na plataforma SPELL no último quadriênio; um caso de modelagem de processo de patrimoniamto; uma contextualização e historiografia da temática redes de informação; uma análise da formação da Supervisão de Ensino sob o paradigma de gestão educacional; uma análise da importância da implementação do e-Learning Accor como fonte de vantagem competitiva; a identificação de como a Gestão e Divulgação do Capital (GDCI) intelectual pode agregar valor à Accountability de Instituições de Ensino; a análise das principais falhas de normalização presente nos elementos pré-textuais de trabalhos acadêmicos; uma investigação da relação do perfil do CFO com o nível de cash holding das empresas brasileiras listadas na BM&FBOVESPA – B3 no período de 2011 a 2016; a importância da Organização da Informação (OI) como ferramenta de apoio ao processo de tomada de decisão em uma Micro e Pequenas Empresas (MPE); a discussão das principais tendências que influenciam o contexto da Web de Dados; a identificação de como ocorre a aceitação de doações de materiais na biblioteca Prof. Marcelino Monteiro da Costa; a descrição das etapas do processo de desinfestação de acervo bibliográfico através do irradiador multipropósito de Cobalto-60; a criação de protótipos audiovisuais (videoaulas educativas) para duas universidades distintas que atuam no ramo EAD no Brasil; a importância da retenção de talentos dentro da organização em uma perspectiva pós-pandemia; os identificadores dos avanços e limitações na gestão da atenção à saúde bucal; a percepção do entendimento e informações dos alunos, acerca da transparência Municipal e das contas públicas; a identificação das bases teórico-metodológicas adotadas na representação da imagem no contexto da saúde em periódicos científicos na área da Ciência da Informação; e uma taxonomia para gerenciamento dos itens do estoque do setor de sinalização/COELO (Coordenação de Eletrônicos) - CBTU/PE.

Deste modo, espero que este livro seja um guia para os alunos auxiliando-os em

assuntos importantes desta área, fornecendo conhecimentos que possam ajuda-los nas necessidades informacionais, computacionais e de automação das organizações em geral. Por fim, agradeço a todos que contribuíram positivamente de alguma forma para a elaboração e construção desta obra e desejo a todos os leitores, novas e relevantes reflexões sobre os temas abordados.

Ernane Rosa Martins

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

ABORDAGENS SOBRE COMPUTAÇÃO NA NUVEM: UMA BREVE REVISÃO SOBRE SEGURANÇA E PRIVACIDADE APLICADA A E-SAÚDE NO CONTEXTO DA LGPD

Luís Rafaeli Coutinho

Henrique Pereira Oliveira d'Eça Neves

Lecian Cardoso Lopes

DOI 10.22533/at.ed.6752004101

CAPÍTULO 2..... 19

ANÁLISE DAS BIBLIOMETRIAS EM ADMINISTRAÇÃO NA BASE SPELL: UMA BIBLIOMETRIA DE BIBLIOMETRIAS NACIONAIS

Iracema Medeiros D'Abreu

Petrine Monteiro Alves Santa Ritta

Marcus Brauer

DOI 10.22533/at.ed.6752004102

CAPÍTULO 3..... 32

APLICAÇÃO DO BPM EM UMA UNIVERSIDADE: ESTUDO DE CASO NO PROCESSO DE PATRIMONIAMENTO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

João Francisco da Fontoura Vieira

Danhuri Ritter Jelinek

Bernardo Honaiser

DOI 10.22533/at.ed.6752004103

CAPÍTULO 4..... 40

CARACTERIZAÇÃO DE REDES DE INFORMAÇÃO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Antônia Danielle Ferreira

Glaucia Oliveira Araújo

Larissa Eufrásio Matoso Alves

DOI 10.22533/at.ed.6752004104

CAPÍTULO 5..... 53

DESAFIOS Á FORMAÇÃO DA SUPERVISÃO DE ENSINO MEDIANTE O PARADIGMA DE GESTÃO EDUCACIONAL

Maria Lucia Morrone

Marina Ranieri Cesana

DOI 10.22533/at.ed.6752004105

CAPÍTULO 6..... 68

GESTÃO DO CONHECIMENTO NA HOTELARIA: *E-LEARNING* COMO FERRAMENTA DE APRIMORAMENTO PROFISSIONAL NA GERAÇÃO DE DIFERENCIAL COMPETITIVO

Elidomar da Silva Alcoforado

Marcos Tavares de Melo Junior

Tuana Sampaio de Souza Fernandes

DOI 10.22533/at.ed.6752004106

CAPÍTULO 7	86
INOVAÇÃO NA ACCOUNTABILITY DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO A PARTIR DA GESTÃO DO CAPITAL INTELECTUAL: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA	
Phillipi de Macedo Coelho	
Eduardo Zeferino Máximo	
Andreici Daiani Vedovatto Vitor	
João Artur de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.6752004107	
CAPÍTULO 8	101
NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS: UMA ANÁLISE DOS TRABALHOS APRESENTADOS À BIBLIOTECA DO CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E DA NATUREZA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO	
Elaine Cristina de Freitas	
Jefferson Luiz Alves Nazareno	
Leonice Maria Cavalcante	
Marcela Porfírio da Costa	
DOI 10.22533/at.ed.6752004108	
CAPÍTULO 9	110
O PERFIL DOS GESTORES E AS ESTRATÉGIAS DE CARREGAMENTO DE CAIXA	
Danilo Chrispim Modesto	
DOI 10.22533/at.ed.6752004109	
CAPÍTULO 10	131
ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO APOIO PARA TOMADA DE DECISÃO: ESTUDO DE CASO EM UMA PEQUENA EMPRESA	
Kevin Schwantz Gomes da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.67520041010	
CAPÍTULO 11	153
ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NA WEB DE DADOS DESAFIOS E COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO	
Francisco Carlos Paletta	
Armando Manuel Barreiros Malheiro da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.67520041011	
CAPÍTULO 12	165
POLÍTICA DE AQUISIÇÃO: DOAÇÃO, DIRETRIZES E DILEMAS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
Eddie Carlos Saraiva da Silva	
Helen Roseany da Silva Souza Luz	
DOI 10.22533/at.ed.67520041012	

CAPÍTULO 13.....	173
PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO ACERVO DA BIBLIOTECA DO CONJUNTO DAS QUÍMICAS/USP – ESTUDO DE CASO USO DE RADIAÇÃO GAMA (COBALTO 60)	
Fátima Aparecida Colombo Paletta	
DOI 10.22533/at.ed.67520041013	
CAPÍTULO 14.....	183
RELATO SOBRE CRIAÇÃO DE PROTÓTIPOS AUDIOVISUAIS UTILIZANDO O <i>DESIGN THINKING</i> EM ROTINAS DE PRODUÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO	
Ana Juliana Fontes	
DOI 10.22533/at.ed.67520041014	
CAPÍTULO 15.....	192
RETENÇÃO DE TALENTOS: QUAL SUA IMPORTÂNCIA PARA ORGANIZAÇÃO NO PÓS-PANDEMIA	
Rosineia Oliveira dos Santos	
Luís Fernando Ferreira de Araújo	
Ely Roberto de Souza Pereira	
Tereza Elisabete Imperiale	
Gilmar Afonso de Lucas	
Rodrigo Crissiuma	
DOI 10.22533/at.ed.67520041015	
CAPÍTULO 16.....	208
A PROVISÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE BUCAL NA PERSPECTIVA DOS INDICADORES DE SAÚDE	
Izamara Lira de Sousa Dutra	
Meire Coelho Ferreira	
Waneska Ferreira Cavalcante de Albuquerque Reis	
DOI 10.22533/at.ed.67520041016	
CAPÍTULO 17.....	221
TRANSPARÊNCIA ORÇAMENTÁRIA DA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	
Alexandre de Freitas Carneiro	
Daline Scarponez Estêves	
DOI 10.22533/at.ed.67520041017	
CAPÍTULO 18.....	239
TRATAMENTO INFORMACIONAL DA IMAGEM BIOMÉDICA: ESTADO DA ARTE EM PERIÓDICOS DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	
Joice Cleide Cardoso Ennes de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.67520041018	

CAPÍTULO 19.....	253
USO DE TAXONOMIA PARA ORGANIZAÇÃO DOS ITENS DO ESTOQUE INTERNO DO SETOR DE SINALIZAÇÃO DA COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS EM PERNAMBUCO	
Getúlio Valdemir Batista	
Mariângela da Silva Simões	
DOI 10.22533/at.ed.67520041019	
SOBRE O ORGANIZADOR.....	266
ÍNDICE REMISSIVO.....	267

CAPÍTULO 10

ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO APOIO PARA TOMADA DE DECISÃO: ESTUDO DE CASO EM UMA PEQUENA EMPRESA

Data de aceite: 01/09/2020

Data de submissão: 25/05/2020

Kevin Schwantz Gomes da Silva

Universidade Federal de Pernambuco
Recife - PE

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6921685570064391>

RESUMO: O objetivo desta pesquisa é verificar a importância da Organização da Informação (OI) como ferramenta de apoio ao processo de tomada de decisão em uma MPE. O estudo se caracteriza como pesquisa de tipo exploratória com caráter qualitativo, apoiado pela pesquisa bibliográfica e documental. O método do estudo de caso permitiu o aprofundamento da pesquisa em uma MPE da Região Metropolitana do Recife, o que direcionou a aplicação dos procedimentos metodológicos de coleta de dados: observação assistemática e documentação. A análise dos dados foi desenvolvida com base nas etapas de GI de McGee e Prusak (1994), para organização da informação, e no modelo racional de Choo (2003) para embasar a tomada de decisão. Os resultados mostram que a aplicação da OI proporcionou melhorias no processo de tomada de decisão, uma vez que, o gerente tomou posse de um insumo informacional que gerou o conhecimento necessário para apoiar o ato decisório mais adequado, seguro e assertivo, tendo em vista o arcabouço informacional da MPE, que antes não era desfrutado e aproveitado. Por

fim, concluímos que, embora haja a necessidade de melhorias, as decisões foram apoiadas pela OI na MPE de modo satisfatório, atingindo os objetivos propostos pela pesquisa.

PALAVRAS-CHAVE: Organização da Informação. Gestão da Informação. Tomada de Decisão. Micro e Pequenas Empresas.

ORGANIZATION OF INFORMATION AS SUPPORT FOR DECISION-MAKING: A CASE STUDY IN A SMALL BUSINESS

ABSTRACT: The objective of this research is to verify the importance of Information Organization (IO) as a tool to support the decision making process in an MPE. The study is characterized as exploratory research with qualitative character, supported by bibliographic and documentary research. The case study method allowed the deepening of the research in an MPE of the Metropolitan Region of Recife, which directed the application of the methodological procedures of data collection: unsystematic observation and documentation. Data analysis was developed based on McGee and Prusak's (1994) GI steps for information organization, and Choo's (2003) rational model to support decision making. The results show that the application of the IO provided improvements in the decision making process, since the manager took possession of an informational input that generated the necessary knowledge to support the most appropriate, safe and assertive decision making, in view of the MPE's informational framework, which was previously not enjoyed and exploited. Finally, we conclude that while there is a need

for improvement, the decisions were satisfactorily supported by OI in the MEP, meeting the objectives proposed by the research.

KEYWORDS: Organization of Information. Information management. Decision Making. Small and Micro Companies.

1 | INTRODUÇÃO

O processo de tomada de decisão requer cautela, prudência e dados concretos para fundamentação do ato decisório. Cuidados que podem definir escolhas de sucesso, ou também, explicar histórias de fracasso. Decidir sem mérito se torna arriscado, principalmente em relação às micro e pequenas empresas (MPE's), já que nesses tipos de negócios o gestor geralmente decide com base nas experiências, pois muitas vezes têm a gestão centralizada, desprende de estrutura organizacional e lida com a falta de padronização das informações.

As MPE's são tipos de negócios pequenos, porém com grandes fluxos de dados, e produção de informações essenciais para o desenvolvimento do negócio. Segundo números do SEBRAE-SP (2014), 50% das MPE's fracassam nos primeiros 5 anos de vida por conta da falta de planejamento estratégico na gestão empresarial, envolvendo carência de suporte em organização informacional para tomada de decisão competitiva.

Um dos fatores indispensáveis que as MPE's devem possuir para ter base na tomada de decisão é o processo de organização da informação, por isso que a política de registro das informações na organização é uma ação fundamental para recuperação da informação rápida e eficiente.

Em todas as atividades desse tipo de organização, está presente a informação, tornando-se principal insumo para sincronizar os setores, os processos, até elementos de vendas, mercadorias, preços, qualidades dos serviços, entre outros fatores que podem agregar vantagem competitiva (MOURA, 1996).

Nesse contexto, o viés da Organização da Informação (OI) pode se tornar recurso básico e acessível para facilitar a tomada de decisão nas MPE's. O gerenciamento das informações pode embasar decisões, pois permite ordená-las em busca de objetivos, a depender da estratégia da organização.

Entretanto, quando não existe controle informacional, o proprietário pode colocar em risco o caminho de prosperidade da empresa, principalmente quando toma decisões sem fundamentos. Vários fatores, externos e internos, são responsáveis por caracterizarem as demandas e necessidades de uma MPE, por isso, a compreensão das informações independentemente de onde são originadas, são alicerces fundamentais para a tomada de decisão, uma vez que o tomador agirá com precisão e menos riscos.

Problemas na organização do fluxo informacional para a tomada de decisão em MPE's acabam causando a perda da eficiência no trabalho desenvolvido pela equipe, ou

seja, não vale o esforço, pois este não é traçado de forma estratégica, de maneira que seja propícia a geração de lucros, tendo em vista a real conjuntura da organização em si. Automaticamente gera-se a perda de clientes, o que afeta diretamente o desenvolvimento e até o andamento do negócio, e a perda de produtos, gerando prejuízos, provenientes da má gestão, por não haver a utilização de sistemas de informações que possam registrar os seus dados.

Diante do exposto, estabelecemos a pergunta norteadora da pesquisa:

a) como a organização da informação pode apoiar a tomada de decisão em MPE?

Frente ao questionamento proposto, a pesquisa adota como objetivo geral a ação de avaliar como a gestão e a organização da informação corroboram no desenvolvimento de ações de tomadas de decisão em uma MPE de Pernambuco, mais precisamente da Região Metropolitana do Recife. Como objetivos específicos adotamos os seguintes:

- a) descrever as ações de organização da informação desenvolvidas pela MPE;
- b) identificar um processo realizado para a tomada de decisão na MPE;
- c) aplicar as diretrizes de McGee e Prusak (1994) para mensurar como a organização da informação apoia o processo de tomada de decisão na MPE.

A pesquisa se justifica pela busca em compreender a necessidade da MPE de ter a organização de suas informações, com objetivo de tomada de decisão assertiva. Por isso, a diretriz deste estudo é analisar como a organização da informação pode auxiliar a tomada de decisão em uma Micro e Pequena Empresa.

O referencial teórico é constituído da interdisciplinaridade entre as áreas da Gestão da Informação (GI), Administração (ADM) e Ciência da Informação (CI), com ênfase nas temáticas de organização da informação e tomada de decisão em Micro e Pequenas Empresas.

O aporte metodológico do estudo é caracterizado pela pesquisa de tipo exploratório, com abordagem qualitativa mediada pelo método de gestão da informação elaborado pelos autores McGee e Prusak (1994).

O artigo está dividido em cinco capítulos. O capítulo 1 “Introdução” traz a contextualização do objeto de pesquisa, bem como, os objetivos, o referencial teórico e a metodologia adotada.

O capítulo 2 traz o referencial teórico, onde serão expostos em síntese, todos os conceitos necessários para embasar o estudo e orientar a aplicação dos procedimentos práticos da pesquisa. Neste capítulo serão abordados os conceitos de organização da informação no âmbito da Ciência da informação e os elementos ou etapas da gestão da informação formuladas pelos autores McGee e Prusak (1994), que serão o aporte para o

desenvolvimento da pesquisa. Ainda neste capítulo serão apresentadas as definições de tomada de decisão, bem como o modelo racional de decisão formulado pelo Choo (2003), que será o assento para fundamentação do estudo.

O capítulo 3 apresentará a metodologia para o desenvolvimento do projeto, as etapas procedimentais e o lócus da pesquisa. Em resumo, a metodologia fixada para o estudo de caso foi a pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa e coleta de dados referentes a pesquisa bibliográfica e documental. Bibliográfica, pois foi utilizado autores para embasar a estruturação da pesquisa, e documental uma vez que, foram analisados os documentos da MPE para a efetivação do trabalho.

O capítulo 4 será exposto a análise do estudo e os resultados alcançados, a partir da aplicação das etapas de gestão da informação de McGee e Prusak (1994) na organização das informações da MPE. E por fim, sintetizado como esta apoia a tomada de decisão, de acordo com o modelo racional de Choo (2003) na MPE.

Em seguida, o capítulo 5 irá expor a conclusão do trabalho, uma síntese dos objetivos que foram delimitados, com as respectivas resoluções. Também apresentado uma súmula dos desdobramentos da organização da informação, a partir das análises, embasadas nos conceitos discutidos no referencial teórico, e finalmente, encaminhamentos que podem ser seguidos em outros estudos e comportamentos a serem empregados para tomada de decisão na MPE.

2 | GESTÃO DA INFORMAÇÃO SOB A ÓTICA DE MCGEE E PRUSAK (1994)

McGee e Prusak (1994) afirmam que o processo de gestão da informação, no que se refere a OI, deve ser genérico, colaborando com a percepção de que devem ser avaliados as circunstâncias e características que cercam e são intrínsecas às empresas. Para compreender melhor, Martins (2014, p. 55) reitera:

Para eles, um modelo processual de GI deve ser genérico por 2 motivos: 1) a importância da informação é relativa para cada organização, ou seja, o valor atribuído à informação é distinto entre as organizações, de acordo com seus ramos, áreas, focos de interesse e atuação; 2) As etapas do modelo processual têm diferentes pesos para cada organização. Isto significa que na cadeia informacional, a cada etapa é atribuída importância variável, de acordo com as necessidades de informação dos grupos interessados.

Percebe-se que os autores agregam valor e importância às informações, e isso acontece porque cada organização detém suas demandas e necessidades informacionais que são influenciadoras das tomadas de decisões. Assim, não se pode gerir e administrar os dados, tratando-os de forma padronizada em setores distintos ou organizações diferentes. Por isso, se faz preciso, a averiguação da real escassez informacional, para determinar a primordialidade dos dados que devem ser tratados, e não descartados, para se obter a organização da informação, seja por análise documentária ou não, a fim de alcançar a

gestão da informação que apresente sustentação eficiente para a tomada de decisão.

Tendo em vista as características da organização da presente pesquisa, foi escolhido como método de procedimentalização da organização da informação, por meio da análise documentária, o processo de gestão da informação criado por McGee e Prusak (1994). De acordo com Saeger et. al (2016, p. 59, grifo do autor),

O modelo proposto por esses autores, composto por seis etapas, **tem na informação um elemento estratégico que é voltado para a tomada de decisão**, sendo importante ressaltar a flexibilidade de suas fases, a depender das necessidades informacionais das organizações.

Como foi mencionado, o modelo para gestão da informação disposto por McGee e Prusak (1994) abrange seis etapas, que não obrigatoriamente devem ser utilizadas de forma fixa em todas as unidades de informação, mas sim, quando for necessário à demanda informacional, são elas:

1. **Identificação de necessidades e requisitos de informação:** exame das fontes de informação e das necessidades informacionais para o processo de tomada de decisão;
2. **Aquisição e coleta de informações:** exploração e obtenção das informações por meio da análise de documentos;
3. **Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação:** determinação da forma em que a informação será acessada pelos indivíduos, de onde serão mantidos os documentos, como será integrada as informações e apresentadas aos usuários;
4. **Desenvolvimento de produtos e serviços de informação:** mapeamento dos produtos e serviços informacionais obtidos através do tratamento dos documentos;
5. **Distribuição e disseminação da informação:** recuperação e divulgação de informações, sendo possível antecipar necessidades e antepor-se a problemas;
6. **Análise e uso da informação:** realização das análises para identificar se as demandas informacionais foram atendidas com a OI, assim como, se poderá, utilizar do conhecimento gerado para tomar decisões assertivas.

Para se compreender melhor, o diagrama abaixo facilita a representação do modelo e as etapas de gerenciamento da informação de McGee e Prusak (1994).

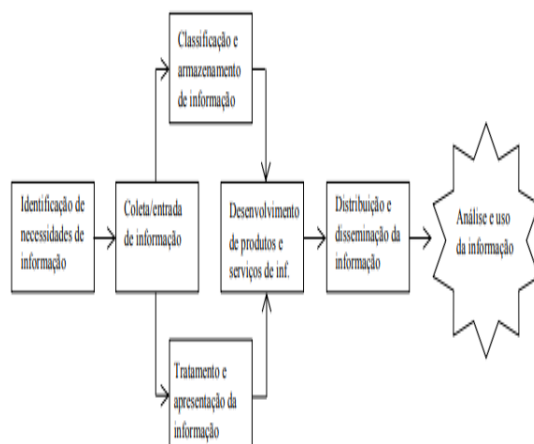


Figura 1 - Processo de gestão da informação, segundo McGee e Prusak

Fonte: (MCGEE, PRUSAK, 1994, p. 108).

2.1 Modelo decisório racional de Choo (2003)

O ato de tomar decisões faz parte de qualquer atividade humana, desde a mais simples e rotineira atividade individual, até o mais complexo empreendido por uma organização (MIGLIOLI, 2006, p. 40). Escolhas fazem parte do dia a dia, nas atividades pessoais, interpessoais, ou profissionais.

Na esfera organizacional, a tomada de decisão está diretamente relacionada às ações da Gestão da Informação¹ e requer muita cautela e prudência, uma vez que, geralmente as ações são passíveis de erros, e podem trazer prejuízos econômicos e rentáveis. Disso pode-se inferir que quanto mais opções um gestor detém, mais complexidade tem a decisão. Conforme Oliveira Filho, Silveira e Sant Ana (2014, p. 89),

O objeto da tomada de decisão inclui decidir sobre o desenvolvimento de novos produtos, a entrada em novos mercados (Ansoff, 1958), o posicionamento estratégico da empresa frente a diferentes mercados (Porter, 1985), a seleção de projetos (Cooper & Robert, 1993; Archer & Ghasemzadeh, 1999), entre outros.

O processo de tomada de decisão necessita de modelo palpável que alinhe as fases do processo decisório, para que seja efetivado de forma concreta o ato de decidir. Nesse sentido, o modelo escolhido para presente pesquisa foi o modelo racional de Choo (2003), pelo motivo que

1 A Gestão da Informação pode ser entendida como um conjunto de seis processos diferentes que mantêm relacionamento estreito, cíclico, e que deve ser constantemente alimentado: identificação de necessidades informacionais; aquisição de informação; organização e armazenamento de informação; desenvolvimento de produtos informacionais e serviços; distribuição da informação; e uso da informação (CHOO, 1998 apud SILVA, 2017, p. 58).

[...] é o mais sistematizado e estruturado entre todos, pois pressupõe regras e procedimentos pré definidos, que devem ser seguidos para que se possa atingir um bom resultado. Neste tipo de modelo, predomina em sistemas fechados, cuja estrutura organizacional é altamente burocrática e as diretrizes da organização são definidas através de regras formais. Trata-se de um ato orientado para se atingir os objetivos, por meio da solução de problemas, ou seja, é um comportamento regulado por normas e rotinas, de modo que a organização possa agir de uma maneira procedimental e intencionalmente racional. March (1994) explica que este modelo foi inicialmente desenvolvido por March e Simon (1975), ajustado por Cyert e March (1992) e novamente ajustado por March (1994). **As questões-chave do modelo racional são: qual é o problema?; quais são as alternativas?; quais são os custos e vantagens de cada alternativa?; e o que deve ser observado como padrão para tomar decisões em situações similares?** (LOUSADA; VALENTIM, 2011, p. 149, grifo do autor).

Pela perspectiva dos autores, o modelo racional é dinâmico e regido por procedimentos, o que facilita a sua implementação na organização. Por ter um método a ser seguido, isso auxilia o gestor, uma vez que é apenas necessário seguir a risca as etapas do modelo.

Teodósio, Silva e Rodrigues (2007, p. 2) reiteram que a ordenação das etapas do modelo decisório racional, é disposta da seguinte forma:

1. Detecção do problema: através dos sensores que a organização possui e que possibilitam aos gestores tomar conhecimento das disfunções organizacionais, que as levam para caminhos diferentes dos planejados, comprometendo a consecução de suas metas;

2. Início do fluxo do processo decisório:

a) coleta de informações: fase de diagnóstico, reunião da maior quantidade de dados possíveis;

b) análise criteriosa de informações: estabelecimento de uma correlação das informações coletadas com variáveis presentes no ambiente, atribuindo-lhes relevância, para serem utilizadas na solução de problemas;

c) identificação de alternativas: busca de alternativas para eleger um critério de julgamento das alternativas propostas, através de uma lista de quesitos com pesos de importância para a organização;

d) opção pela melhor alternativa: segundo um mecanismo pré definido, para assegurar a legitimidade da escolha;

e) consecução dos objetivos organizacionais: através da implantação da alternativa compreendida como a melhor, espera-se que isso redunde na consecução dos objetivos organizacionais no tempo previsto.

O modelo racional para ser aplicado precisa primeiramente da identificação dos problemas, etapa semelhante ao processo de gestão da informação de McGee e Prusak (1994), onde é averiguado quais são as adversidades do processo de tomada de decisão.

Após, inicia-se o fluxo do modelo, primeiramente com a coleta de informações necessárias para atender as demandas dos problemas identificados. Começa-se nesta fase o papel real da organização da informação na tomada de decisão. Em seguida, as informações são criteriosamente analisadas a fim de que sejam levantadas possíveis alternativas para a solução dos problemas. Por fim, o decisor escolhe a melhor decisão com base na alternativa que seja mais conveniente aos seus aspectos gerenciais, os quais são íntimos e persuasivos à situação atual da instituição.

Choo (2003, p. 266) alerta que para fazer a escolha da melhor alternativa, é necessário utilizar-se da imaginação para prever as consequências da decisão, já que estas muitas vezes não têm como serem diagnosticadas anteriormente. Nessa mesma linha, Choo (2003, p. 266) insinua que não existe decisão totalmente racional, uma vez que o decisor precisaria prever todas as consequências das alternativas e avaliá-las de acordo com seus objetivos e metas.

A situação apresentada pelo autor mostra em outro parâmetro, que nem o modelo racional, e nenhum outro tipo pode proporcionar escolhas totalmente assertivas, uma vez que depende de elementos objetivos e subjetivos. Os objetivos podem ser estruturados no contexto do modelo racional, mas os subjetivos são serão averiguados nas alternativas que serão tomadas e na previsão de que a decisão será assertiva ou não. Robbins (2005, p. 114) chama isso de racionalidade limitada.

Desse modo, o presente estudo irá trabalhar com o elemento objetivo da tomada de decisão, uma vez que irá proporcionar a MPE, a organização de suas informações para servir de apoio ao ato decisório.

3 | METODOLOGIA

A pesquisa adota um caráter exploratório por buscar intervir em uma realidade empresarial, especificamente nas ações de gestão e organização da informação de MPE's, mediante a combinação de teorias e técnicas advindas da Ciência da informação e da gestão da informação. Segundo Gil (2002, p.41) as pesquisas que adotam o tipo exploratório têm como "objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado".

Em relação a abordagem, a pesquisa tem como embasamento a pesquisa qualitativa. Para enfatizar, Prodanov e Freitas (2013, p.70), explica que a pesquisa qualitativa,

[...] considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Tal pesquisa é descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

Quanto ao método, a pesquisa adotou estudo de caso, pois aspectos mais profundos devem ser considerados, uma vez que a tomada de decisão envolve requisitos, a organização da informação envolve diferentes etapas, além das peculiaridades da MPE em estudo, portanto devem ser entendidos exaustivamente os contextos da pesquisa. Nesse sentido, estudo de caso pode ser considerado de acordo com Gil (2008, p.58):

Um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência.

A coleta de dados contou com a orientação de procedimentos da pesquisa bibliográfica e documental, que oportunizaram a coleta de informações relevantes, relativas aos temas propostos no estudo como gestão da informação, organização da informação, tomada de decisão, MPE's entre outros.

A pesquisa documental trilha os mesmos caminhos da pesquisa bibliográfica, não sendo fácil por vezes distingui-las. A pesquisa bibliográfica utiliza fontes constituídas por material já elaborado, constituído basicamente por livros e artigos científicos localizados em bibliotecas. A pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. (FONSECA, 2002, p. 32).

Para a análise de dados, a pesquisa adotará as diretrizes de Gestão da Informação proposta por McGee e Prusak (1994), já discutidas no referencial teórico deste estudo, precisamente no capítulo 2.

3.1 Lócus de pesquisa

Nesta pesquisa, a empresa à ser analisada se encaixa na classificação de empresa de pequeno porte, uma vez que se adequa aos critérios legais estabelecidos de receita bruta anual e número de funcionários.

A empresa de pequeno porte está situada no Município de Olinda, na Região Metropolitana do Recife. É caracterizada como de controle familiar, está no mercado há 4 (quatro) anos, emprega 12 (doze) funcionários, entre eles apenas 1 (um) gerente. A natureza da empresa é comercial varejista de alimentos, bebidas, artigos de limpeza, carnes e pães. Realiza compra para revenda os produtos de vários fornecedores, entre

grandes empresas e também de outras MPE's. O foco de abrangência dos clientes são os mais próximos do ponto, os clientes do bairro, mas também atende aos clientes passantes.

A gestão da MPE é centralizada, pois quem toma as decisões é apenas um gerente, e se tratando de decisões maiores, e que não cabe a gerência, quem decide é o proprietário. Os outros funcionários têm a liberdade de opinar sobre os fatores de trabalho em que atuam, mas apenas com aspecto consultivo, sem a capacidade de decidir. Segundo Davenport (1998) esse tipo de política empresarial é considerado monarquia, em que apenas um indivíduo controla a maior parte das informações que são produzidas no negócio, porém julga como sendo um modelo de gestão que pode trazer benefícios às empresas relativamente pequenas, ou que operam num só setor.

Administrativamente, a MPE não conta com sistema de organização da informação. Desse modo, os processos gerenciais da empresa se tornam arcaicos. Não existe sistema que dê autonomia aos processos para facilitar suas demandas, fazendo com que a tomada de decisão do gerente se torne arriscada e insegura, uma vez que, não há respaldo para a garantia da eficácia da decisão. Isso dificulta ainda mais a previsibilidade das ações do gestor, quando se faz necessário para a operabilidade eficiente das decisões a serem tomadas.

Diante disso, um dos processos de tomada de decisão que apresenta mais dificuldades para ser realizado, em virtude da ausência de organização informacional, é o processo de compras e aquisições de mercadorias. A decisão de compra é tomada com base na observação do que está faltando no estoque, e não em análise sistemática do que realmente se faz necessário, o que causa, por muitas vezes, a criação de montantes de produtos sem giro, e por outro lado, outras mercadorias acabam por faltar. Na prática, o gerente olha na prateleira a quantidade de produtos e também verifica no estoque, caso não tenham mais, ele realiza a compra.

O fato é que essa observação não é registrada, nem tampouco tratada, o que são possíveis causas para prejuízos para MPE, uma vez que é na base do 'olhômetro' que as compras são realizadas. Para exemplificar, alguns dos prejuízos que podem ser mencionados: produtos vencidos em estoque, falta de produtos por grande período de tempo, preços desatualizados, entre outros, que acabam derivando maiores perdas e gastos para a MPE. Além disso, a falta de organização da informação afeta diretamente a perspectiva de tomada de decisão estratégica, motivando a desvantagem competitiva em relação aos seus concorrentes. A MPE de fato, não tem consciência do conhecimento que poderia ser gerado se houvesse a gestão de suas informações.

4 | ANÁLISE E RESULTADOS

A análise dos dados empreendida aqui está baseada em fatos descritivos e tem como objetivo expor os resultados alcançados sob a caracterização das etapas da pesquisa

(MCGEE; PRUSAK, 1994), que serão discutidas e estruturadas como subcapítulos:

- a) Identificação do processo gerencial;
- b) Verificação dos problemas informacionais;
- c) Descrição das necessidades informacionais;
- d) Aquisição das informações;
- e) Armazenamento das informações;
- f) Apresentação e análise da OI;
- g) Implementação da OI no processo de gerência;
- h) Análise da importância da OI no processo de tomada de decisão.

4.1 Identificação do processo gerencial

O processo gerencial escolhido para a realização da pesquisa foi o processo de compras da MPE analisada, em razão de que se trata do mais crítico. Para consumação de compras o processo principal é o que vai ser estudado, porém existem outros subprocessos que são derivados do mesmo fluxo de compras.

Pela pesquisa, pôde-se identificar que as compras são realizadas apenas pelo gerente e acontecem da seguinte forma: primeiramente o fornecedor vem até a loja e oferece seu catálogo de produtos, o gerente vai até as prateleiras e no estoque, verifica a quantidade de produtos que ainda têm armazenado. Se houver produtos suficientes, o gerente não realiza a compra e é combinada outra data para que o fornecedor volte até a loja. Porém, se não houver produtos ou se estes forem insuficientes, continua-se o processo, e o gerente faz a cotação de preços. Percebe-se que o gerente não utiliza nenhuma ferramenta gerencial, que organize as informações para a tomada de decisão. Os únicos atributos que são averiguados por ele é se há o produto na loja e a cotação de preços.

4.2 Verificação dos problemas informacionais

Para entender como a organização da informação pode apoiar a tomada de decisão na MPE, se fez necessário compreender os problemas decorrentes da falta de organização do processo gerencial. Vale lembrar que a MPE não utiliza nenhum modelo para tomar decisões, logo, percebeu-se que o gerente não avalia as circunstâncias e alternativas que podem ocorrer com o ato decisório, e age de acordo com a sua experiência de trabalho, por exemplo, a necessidade de conhecer os produtos que vendem rapidamente ou os que passam da validade, pois ficam parados no estoque.

Tendo em vista que a cognição é advinda de forma centralizada em apenas uma pessoa, se o gerente sair da instituição, a MPE não deterá nenhum conhecimento sobre os seus próprios processos gerenciais, em virtude de não haver o compartilhamento informacional, o que sinaliza um dos maiores problemas relatados, e a OI ajudaria bastante

para atender essa necessidade.

Primeiramente, foi averiguado que a MPE não conhece os seus fornecedores. Este pode ser considerado um problema considerável, vez que ela não tem controle de informações como: dados da empresa, facilidade de pagamento, preços, quantidade de compras, valores gastos com os fornecedores, entre outros. Dessa forma, a MPE não classifica essas informações, o que impede de tomar decisões assertivas quanto à escolha do melhor fornecedor para compra de determinados produtos, por exemplo.

Ainda quanto aos fornecedores, foi identificado um problema quanto ao prazo de entrega. Por vezes, os fornecedores não entregam a mercadoria no prazo previsto, acarretando a falta dos produtos em loja. Quando acontece, o gerente procura ir a outros fornecedores para suprir a necessidade de forma rápida. Essa situação causa desconforto na gestão e embaraços nas contas, uma vez que as mercadorias são compradas muitas vezes por preços maiores e a MPE ainda arca com o transporte, nesta situação. Nesta hipótese, conhecer melhor o prazo de entrega dos fornecedores poderia ser uma forma de solução para que a compra seja efetuada, sem correr o risco de faltar os produtos quando há certeza da necessidade deles. Além de evitar contratempos para o gerente e proprietário.

Outro problema encontrado foi acerca do histórico de preços dos produtos. A gerência não conhece os preços por periodização, não sabem, por exemplo, quanto custou tal produto, meses atrás, para perceber o quanto que teve de aumento ou de diminuição em seu valor. Com essa informação, a MPE poderia adotar estratégias de vendas, no momento de avaliar a cotação de preços, identificando os antigos para elaboração dos atuais. Nesse sentido, conhecer quantos produtos foram vendidos numa determinada época de preços, poderia servir de aparato para decidir a quantidade de mercadorias a serem adquiridas, sendo conveniente com o que pode ser vendido.

Outra peculiaridade encontrada na MPE é quanto a falta de controle de gastos, despesas e receitas. Após a realização da compra e a chegada dos boletos a serem pagos, não existe a prospecção de se haverá capital para pagamento até o vencimento dos documentos. Assim, foi informado que por muitas vezes o gerente atrasa os boletos por falta de recursos, uma vez que não tem o planejamento de gastos, condizentes com os valores que estão entrando. Ainda nessa esfera, a MPE não conta com fluxo de caixa, e não conhece o saldo de entrada e saída de valores da loja, ou seja, realiza compras sem saber se pode pagar. Desse modo, no próximo subcapítulo serão apresentadas as informações necessárias para suprir os problemas identificados, a fim de proporcionar embasamento às tomadas de decisões da MPE.

4.3 Descrição das necessidades informacionais

Seguindo as diretrizes elementares de McGee e Prusak (1994), as necessidades informacionais foram apontadas e relacionadas com os problemas identificados.

Para o problema de ausência de registro de fornecedores, foi observada, primeiramente, a necessidade dos seguintes dados: nome da empresa, a razão social, o CNPJ, produtos que são vendidos, formas de contato, endereço, o prazo de entrega, valor de compra mínima, condições de fornecimento, formas de pagamento, políticas de trocas, e frequência de compras. Com esses dados registrados é possível conhecer as empresas fornecedoras de mercadorias e podem-se identificar quais que podem ser mais vantajosas para realização das compras e ser analisado o melhor custo benefício. Também se podem identificar quais têm políticas de trocas, o que amenizaria a problemática recorrente de produtos vencidos, uma vez que poderiam ser trocados pelas empresas fornecedoras, em tempo hábil.

Outras informações necessárias ainda no âmbito dos fornecedores é a relação de compras por fornecedor. Neste viés é preciso coletar dados referentes às datas de compras, identificação da nota fiscal, valor do boleto a ser pago, data de vencimento do boleto e dia de pagamento, por cada fornecedor. Assim, seria possível ter controle do quanto se está comprando por período e por produtos tendo como bases esses registros, criando-se assim, o histórico de compras.

Quanto ao problema da ausência de fluxo de caixa, o gerente não sabe o seus valores de receita e despesa, assim não conhece o desenvolvimento e o desempenho da MPE, além de que com essas informações organizadas, o gerente poderia entender se as contas estão batendo, se estão no “vermelho” ou “azul”, e saber os valores que detêm para investir em compras mais rentáveis e lucrativas, por exemplo. Assim, com o registro de fluxo de caixa, o gerente teria clareza na força financeira que a MPE detém.

Por fim, para tentar amenizar a problemática verificada quanto aos atrasos de boletos e faturas a serem pagos, a necessidade informacional observada foram os dados de despesas fixa e as despesas variáveis, que são as de custos, aquelas derivadas das compras, relacionadas com o total de valores que a MPE tem livre, e esta informação seria advinda da organização referente às informações de fluxo de caixa. Nesse caso, existe a inter-relação direta de informações entre os registros feitos com contas a pagar com as de fluxo de caixa. Neste enfoque, a organização das contas a pagar será fundamental para análise das informações do fluxo de caixa. Aqui serão organizados de modo específico, os custos com compras e as despesas com contas fixas, incluindo os valores referentes ao pagamento de funcionários.

4.4 Aquisição das informações

O objetivo desta etapa foi coletar os documentos específicos nas fontes identificadas para suprir as necessidades informacionais. Primeiramente percebeu-se uma situação catastrófica no escritório da gerência da MPE. Em relação ao problema de ausência de registro de fornecedores, foi reconhecido que a fonte que possa apresentar as informações necessárias seria os documentos de notas fiscais e os contratos dos fornecedores.

Já no que tange à ausência de histórico de registro de compras por fornecedor, os boletos foram os documentos mais concentrados de informações, os quais permitem encontrar a data da compra, o valor da compra, a forma de pagamento e a data de vencimento. Pelas notas fiscais foram coletados os seus identificadores, e por fim, os comprovantes de pagamento dos boletos foram utilizados para preencher as datas de pagamento.

No que diz respeito ao problema de ausência de registro de preços de produtos, as informações necessárias coletadas foram por meio das notas fiscais. Porém, para o complemento dos dados requeridos, se faz necessário um inventário periódico mensal dos itens vendidos, para que se conclua o conhecimento advindo desta organização, o que não foi objeto da pesquisa, uma vez que essa informação seria originada pelo setor de estoque.

Quanto ao problema de fluxo de caixa, as informações necessárias foram coletadas de uma agenda, onde o gerente faz o registro de entradas e saídas de valores. Por fim, no tocante a ausência de controle de contas a pagar, a coleta das informações se deu por meio dos boletos que estavam armazenados em pasta separada.

4.5 Armazenamento das informações

As informações necessárias para suprir os problemas da tomada de decisão de compras foram armazenadas em planilhas eletrônicas do *Google*.

A primeira planilha foi elaborada com a lista dos fornecedores da MPE. Eles foram ordenados em ordem alfabética e os metadados criados foram os verificados para as necessidades informacionais dos problemas identificados, quais sejam: nome fantasia, a razão social, o CNPJ, formas de contato, endereço, dias de pedido, o prazo de entrega, dias de entrega, valor de compra mínima, condições de fornecimento, formas de pagamento, políticas de trocas, frequência de compras e os tipos de produtos.

Em relação a ausência de histórico de preços foi elaborada uma planilha com alguns itens que estavam arrolados nas notas fiscais disponibilizadas para o registro. Para melhor visualização dos dados e compreensão do conhecimento que será gerado, as informações foram divididas por período mensal. Assim sendo, cada planilha será referente ao rol de produtos que foram comprados pela MPE no mês corrente. Em referência ao armazenamento das informações de fluxo de caixa, o intuito da planilha elaborada foi concentrar todos os dados em apenas um local, porém dividido por mês, a fim de proporcionar uma visão geral ao administrador.

No que tange ao armazenamento das informações referentes à contas a pagar, foi planejada uma planilha, que deve ser periodizada por mês, e ordenada as seguintes informações: identificação do documento, o fornecedor, o tipo de documento, que é identificável por meio da forma de pagamento, o banco para pagamento, a multa e taxa de juros referentes ao atraso no pagamento, e por fim, o valor e a data de vencimento do documento. Ressalta-se que o armazenamento dessas informações se refere apenas aos

dados correspondentes aos gastos de compras.

4.6 Apresentação e análise da organização da informação

Esta subseção mostrará a apresentação e as análises da organização da informação realizada e como esta pode contribuir para tomada de decisão na MPE.

Percebeu-se que a maioria das informações necessárias foram coletadas, classificadas e armazenadas de forma clara para o gerente. É perceptível que somente com essa amostragem de empresas, dá-se para se perceber os melhores fornecedores dependendo do tipo de produto a ser adquirido. O gerente, nesse caso, pode realizar decisões estratégicas, verificando o melhor tempo de entrega, os dias que são mais convenientes para compras ou entrega de mercadorias e talvez o mais importante, verificar se o fornecedor realiza a troca de produtos, que é uma consequência drástica da ausência de gestão de estoque como foi mencionado no início das análises.

Ademais, o gerente pode dispor da verificação da melhor forma de pagamento, que junto com a análise da planilha de contas a pagar e fluxo de caixa, pode decidir com base no saldo de valores que tem a sua disposição, evitando o endividamento e contas atrasadas.

Em outra perspectiva, o conhecimento das formas de contato com os fornecedores possibilitou a facilidade no acesso à essas informações, pois antes, para se encontrar um telefone ou e-mail, o gerente teria que ir procurar na caixa (que armazenam os documentos físicos) a nota do fornecedor em questão. Às vezes nem encontrava porque as notas não estariam mais naquele armazenamento ou demorava muito tempo para ser identificada, quando a informação requisitada era altamente necessitada no momento.

Em relação ao problema de histórico de preços dos produtos, a MPE deteve o conhecimento do volume de compras por mês, da quantidade de itens comprados e vendidos, os custos de compras, a visualização dos produtos que são mais vendidos, quais são os mais rentáveis, os produtos que não vendem, entre outras informações que são de fundamental importância para a efetivação de novas compras.

Com o registro dessas informações, o gerente teve a cognição do desenvolvimento de vendas dos produtos que estão girando dentro da MPE, o que se torna apoio para tomada de decisão, uma vez que aquele pode decidir entre comprar quantidade maior para suprir a necessidade, comprar a mesma quantidade como de costume ou até mesmo deixar de comprar mercadorias. Isso tudo depende, claro, de vários fatores, porém com o armazenamento periódico dessas informações a MPE conseguiria compreender o desdobramento dos produtos em relação aos seus preços, o que trataria suas compras com outro viés, ainda mais que efetivaria a tomada de decisão qualificada em dados concretos, minimizando perdas.

No que se refere ao registro de fluxo de caixa, a organização da informação conseguiu demonstrar a situação econômica da MPE, visto que todos os valores inseridos em planilha são verídicos, exceto aos que correspondem aos dos custos e despesas,

que não são equivalentes às suas totalidades reais. Contudo, digamos que os dados dos valores de custos e despesas sejam os exatos, assim, podem-se avaliar várias alternativas de decisões pelo gerente. É perceptível, por exemplo, o saldo final de caixa na MPE no total do período pesquisado, percebe-se os dias em que a MPE finalizou no vermelho, bem como os melhores ou piores dias de venda, entre outras informações que influenciam diretamente no poder de compra do gerente.

Isso tudo pôde proporcionar embasamento à MPE para compras estratégicas, melhorando o desenvolvimento do negócio. Além do mais, com o controle dessas informações, o gerente pode verificar se necessita de capital externo bancário, para desapertar ou salvar as contas da MPE.

Por fim, no que tange ao problema da falta de controle de contas à pagar, a análise dos documentos proporcionou o conhecimento para o gerente das futuras saídas de valores, bem como, a cognição da melhor escolha de compras à serem pagas, por período, uma vez que conhece as taxas de juros e multas decorrentes do atraso no pagamento, a escolha de bancos e os melhores dias para se fazer o pagamento, dependendo do seu saldo em conta bancária.

4.7 implementação da organização da informação no processo gerencial

Percebe-se que a organização da informação possibilitou a iniciativa do gerente na escolha dos fornecedores, assim, ele não depende da chegada do fornecedor para iniciar o processo de compras, mas também pode ser iniciada por sua iniciativa da melhor escolha visando o custo benefício, conforme pode ser visualizado na organização das informações referentes ao registro de fornecedores. Embora haja a mudança sistemática nesse ponto, a chegada de fornecedores na loja é incontrolável, e por isso, o processo de compras também poderia continuar começando quando houvesse esta situação.

Após a escolha, tendo em vista as informações armazenadas na planilha da lista de fornecedores, o gerente entra em contato com o fornecedor marcando o dia da realização do pedido. Em seguida, o vendedor vai até a MPE para elaborar junto com o gerente o pedido para futura efetivação das compras. Neste ponto, há uma arguição importante a ser discutida. A MPE não faz uso do sistema informacional que controla o seu estoque, por isso, a avaliação visual do que tem ou que está faltando, se faz ainda imprescindível para a formação dos requisitos essenciais para tomada de decisão de compras. Ainda assim, a organização da informação pôde colaborar bastante com a estruturação desse critério de compras.

A planilha de histórico de preços proporcionou ao gerente além do registro do histórico de preços dos itens comprados por mês, o conhecimento dos itens vendidos pelo período. Dessa forma, além da conferência visual a ser realizada, o gerente tem como apoio fundamental a análise da evolução de vendas, considerando o preço dos produtos, para embasar a tomada de decisão. Nesse viés, após o gerente verificar se há a necessidade de

compra com a visualização do estoque e itens da loja, o gerente verifica o desenvolvimento das vendas do produto na planilha de registro de preços. Se o preço de custo estiver bom e ele ter verificado que a saída do produto é regular, mesmo diante das circunstâncias variáveis de preços, o gerente continua o processo de compras. Caso contrário, o vendedor retorna à MPE em outro dia.

Em seguida, o gerente verifica a situação econômica da loja, analisando as planilhas de fluxo de caixa e contas a pagar. Nesse sentido, o gerente vai saber se tem saldo em caixa disponível para pagamento à vista ou verificará no futuro, analisando-se as datas de vencimento e valores dos boletos a serem pagos. Aqui, o gerente irá realizar a atividade de alternativas de compras, assim, decidirá se realmente tem condições de efetivá-la, ou se pode deixar pra outra oportunidade, caso não seja extremamente necessário, ou avaliando a situação positiva de saldo, efetivar o pedido da compra.

4.8 Análise da importância da oi no processo de tomada de decisão

No caso concreto, partindo dos pressupostos do modelo racional de Choo (2003), que tem como etapas: a detecção dos problemas, a coleta de informações, análise criteriosa de informações, a identificação de alternativas, a opção pela melhor alternativa e a consecução dos objetivos organizacionais, a MPE pôde assentar sua decisão tendo como apoio e base a organização da informação, como veremos a seguir. A descrição será realizada a partir dos problemas já identificados, que são: ausência de registro de fornecedores, ausência de histórico de preços, ausência de fluxo de caixa e de contas a pagar.

Em relação à ausência de registro de fornecedores, a coleta das informações proporcionou o conhecimento de todas as informações referentes aos fornecedores, desse modo, o gerente teve ao seu dispor o conhecimento das principais características de empresas em que estavam comprando. Com isso, a MPE pôde lançar alternativas de compras entre os fornecedores do mesmo produto, verificando as melhores circunstâncias, formas de pagamento, prazos de entrega, entre outras. E assim escolher entre os fornecedores, o qual mais se adequa a sua situação, levando em consideração o seu aspecto econômico e as vantagens estratégicas de cada empresa fornecedora. Por outro lado, a organização da informação colaborou com o conhecimento ao gerente de informações referentes a quanto custava para MPE, cada fornecedor. Dessa forma, o gerente pode embasar suas alternativas de compras, com base também nessas informações, uma vez que, quanto mais está se comprando em um determinado fornecedor, isso significa que as compras estão sendo eficientes e o processo está se desenvolvendo da forma correta.

Em relação ao problema de ausência de registro de histórico de preços, a coleta das informações teve como fonte as notas fiscais, mas também, seria preciso o inventário do estoque, uma vez que, é necessário para preencher as informações referentes a quantidade de produtos vendidos, para gerar o conhecimento de desenvolvimento de vendas. Com

essas informações organizadas, o gerente compreendeu alternativas de compras. Ele pode identificar os produtos que são mais rentáveis, que sempre estão saindo com maior frequência, os que não estão vendendo, quais os períodos que vendem mais ou menos, entre outras análises.

Além disso, o gerente pode identificar os produtos pela sua rotatividade e assim, poder controlar as mercadorias, desde a percepção dos produtos que já estão vencendo, até na captação de estratégias de compras para evoluir nas vendas de produtos mais rentáveis e assim, alcançar maiores lucros, que é um dos objetivos principais das instituições empresariais.

No que tange ao problema de fluxo de caixa, a MPE não detinha as informações integrais de suas receitas, custos e despesas. Nesse sentido, após a coleta das informações, por meio da agenda e dos boletos pagos, o gerente compreendeu a situação real da MPE. As informações foram destrinchadas por receitas à vista, a prazo e custos e despesas.

Por fim, quanto ao problema da ausência de controle de contas a pagar, a coleta das informações foi realizada por meio dos boletos a serem pagos, que estavam reunidos em uma pasta separada dos demais documentos.

A organização dessas informações proporciona ao gerente a compreensão do saldo devedor futuro. Com isso, ele detém conhecimento de quanto irá gastar com os custos relativos a compras. Assim, ele pode decidir entre comprar ou não, entre comprar mais ou menos, entre comprar um produto ou outro. São várias as alternativas que podem ser advindas desta organização. Além disso, o conhecimento desses dados proporcionou ao gerente o conhecimento das taxas de juros e multas dos boletos caso o pagamento fosse atrasado. Essa situação era corriqueira na MPE, por conta da falta de controle de fluxo de caixa e principalmente da falta do registro e controle de contas à pagar.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo de caso teve como objetivo a análise de como a organização da informação pode apoiar e influenciar a tomada de decisão em uma MPE. Para o desenvolvimento da pesquisa foi escolhido o método de gestão da informação dos autores McGee e Prusak (1994) e o modelo racional de tomada de decisão formulado por Choo (2003). A metodologia foi considerada exploratória, de caráter qualitativo e pesquisa bibliográfica e documental. O procedimento metodológico foi determinado pelas diretrizes estabelecidas por McGee e Prusak (1994), tendo como influência o modelo de decisão de Choo (2003). O lócus de pesquisa foi uma MPE da Região Metropolitana do Recife. E o processo gerencial escolhido foi o processo de compras.

Consideremos que os objetivos propostos pela pesquisa foram atingidos, frente aos resultados das análises desenvolvidas. Primeiramente foi descrito o processo de compras e como o gerente tomava decisões. Identificou-se que o ato decisório era composto pelo

binômio custo-necessidade, ou seja, o gerente visualizava se teria necessidade de compra, perante os produtos nas prateleiras e no estoque e verificava o custo do produto, para saber se o preço estava bom para realizar a compra. Posteriormente, foi mapeado o processo de compras e apontados quatro problemas da esfera da gerência: ausência de registro de fornecedores; ausência de histórico de preços; ausência de fluxo de caixa; e ausência de controle de contas à pagar. Em seguida, foram analisadas as necessidades informacionais de cada problema, e daí, iniciou-se em definitivo a organização das informações.

Compilada as necessidades informacionais, as fontes escolhidas se submeteram para análises por meio da aquisição e coleta dos dados. Os documentos mais importantes foram as notas fiscais, os boletos e a agenda de anotações da MPE, a qual era o único instrumento de registro de dados, e ainda assim, não havia a especificação e detalhamento informacional, tendo como consequência expressa a falta de integralização das informações. Após, as informações foram classificadas, tratadas e armazenadas em planilhas do *Google documentos*, por ser mais simples e acessíveis, em consideração a realidade da MPE. Logo após, foram apresentados os produtos da organização da informação, na conjuntura da exposição das planilhas preenchidas e tratadas.

Posteriormente, a organização da informação foi implementada ao processo de gerência de compras, modificando assim, a realização da atividade pelo gerente. Dessa forma, foi averiguado o conhecimento produzido com a organização e consumado o apoio desta na tomada de decisão da MPE. A organização proporcionou dados concretos para o ato de compras mais equilibrado e consciente. Dessa forma, foi alcançada a lista de fornecedores, o registro de compras por fornecedor, o registro de preços e automaticamente o desenvolvimento de vendas, o registro de fluxo de caixa e o registro de contas a pagar. Em linhas gerais, o conhecimento concebido tratou-se de alinhar acerca de informações passadas, presente e futuras.

A organização da informação exatamente concretizada envolveu o gerente a tomar decisões respaldadas na escolha de melhores fornecedores, na compilação de compras estratégicas, tendo em vista os fornecedores organizados, na decisão de compras com base no desenvolvimento de vendas dos produtos, e daí, saber quais são os mais rentáveis, os que mais saem e os que estão parados, perspectiva que influencia a vantagem competitiva na elaboração de preços e na efetivação das compras.

Em relação à situação financeira da MPE, o qual não era razão para conferência pelo gerente para efetuar compras, a organização das informações proporcionou o conhecimento do saldo em caixa que a MPE tem disponível, assim como os valores gastos com custos, tendo em vista o fluxo de caixa, e também a expectativa de gastos futuros com o registro de contas à pagar, o que sintetiza a visualização da real necessidade da quantidade de compras a serem efetivadas. Tudo isso, colaborando para o controle das contas, o que evita endividamento, boletos pagos com atraso, acarretando gastos com juros e multa, e evita compras desnecessárias, influenciando diretamente, no controle dos produtos do

estoque, assim como evita a extrema quantidade de produtos vencidos e perdidos, tudo fundamentadamente podendo ser evitado com a organização das informações.

No campo da tomada de decisão, o modelo racional de Choo (2003) foi escolhido por ser o mais viável perante as características da MPE. Assim, pode-se perceber que a organização da informação apoiou fortemente a tomada de decisão pelo gerente. No caso concreto, os problemas foram detectados, as necessidades informacionais foram adquiridas e armazenadas nas planilhas, para melhor visualização de alternativas, tendo em vista as circunstâncias da MPE e seus objetivos institucionais. Dessa forma, o gerente detém o conhecimento necessário para o ato decisório seguro e adequado, pois toma posse das informações necessárias ao processo de tomada de decisão. Desta maneira, pode-se considerar que a organização das informações colaborou para mudança de comportamento do gerente acerca do tratamento informacional da MPE, o que expõe a necessidade da continuidade do processo de gestão da informação para tomada de decisões convictas neste tipo de porte empresarial.

Embora o objetivo desta pesquisa tenha sido alcançado de forma satisfatória, alguns empecilhos foram visualizados na fase da construção da organização da informação, que se fazem necessários expor. Por exemplo, as informações incompletas acerca de alguns fornecedores, que não detinham descritos nas fontes informacionais, e a necessidade de também controlar os dados referentes às despesas fixas e variáveis da MPE, mostram-se indispensáveis para a organização das informações em sua completude.

Tendo em vista a limitação dos documentos coletados neste estudo, por causa da restrição da abordagem de pesquisa, mas principalmente também pela inacessibilidade de alguns documentos, por conta da impossibilidade de serem encontrados, se faz primordial a aplicação das premissas da gestão documental na MPE como um todo, a fim de resguardar para a gestão da informação os seus documentos. Por exemplo, muitas das documentações que passaram pela análise documental, estavam armazenadas em uma caixa de papelão, sem nenhum tratamento ou classificação adequada. Assim, a digitalização desses documentos seria viável para acelerar e agilizar o processo de gestão da informação.

Inclusive, manter a continuidade do processo de gestão da informação para as análises criteriosas é imprescindível à tomada de decisão do gerente. Com a cadeia informacional e o fluxo da compatibilidade dos dados criados pela organização das informações, a MPE adquiriu a vantagem do conhecimento acerca das informações que cercam o ato decisório. Dessa forma, compreende-se que o pontapé inicial para mudança do comportamento da MPE nas tomadas de decisões foi dado. Cabe ao gerente a continuidade do processo e a fomentação dos armazenamentos com as necessidades informacionais para a efetivação do recurso adotado.

A organização das informações na MPE atingiu a expectativa da pesquisa com sucesso, embora tenham surgido empecilhos, eles não comprometeram a completude da

organização. A tomada de decisão se mostrou apoiada por dados concretos, por meio da organização realizada, o que efetiva dessa forma, o objetivo desta pesquisa. A MPE ainda precisa de vários ajustes em sua administração, porém com a gestão de suas informações, e o uso para influenciar suas decisões, tornam-se estas, automaticamente menos arriscadas, e mais adequadas, tendo em vista as circunstâncias deste tipo de porte empresarial.

Este trabalho, de natureza exploratória, procurou não só compreender como a MPE tomava decisões e organizava suas informações, mas também levantou à necessidade de se estender a gestão da informação, com ênfase maior em todos os processos gerenciais da MPE, uma vez que este estudo delimitou para o processo de compras, e assim, conquistar a abrangência completa na organização da informação, para alcançar resultados mais benéficos na tomada de decisão.

Por fim, entendemos que este estudo corrobora com as pretensões da área da Gestão da Informação por fomentar a utilização procedimentos de gerenciamento do fluxo informacional com fins a melhorias para contextos empresariais, em especial as MPE's.

REFERÊNCIAS

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003. 425p.

DAVENPORT, Thomas H.. **Ecologia da Informação: Porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Editora Futura, 1998. 316 p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas S. A., 2002. Cap. 4.

LEONE, N. M. C. P. G. As especificidades das pequenas e médias empresas. **Revista de Administração**, v. 34, n. 2, p. 91-94, 1999. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18123/as-especificidades-das-pequenas-e-medias-empresas>. Acesso em: 14 out. 2018.

LOUSADA, Mariana; VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Modelos de tomada de decisão e sua relação com a informação orgânica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 16, n. 1, p.147-164, jan/mar 2011.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. 6.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 244p.

MIGLIOLI, Afrânio Maia. **Tomada de decisão na pequena empresa: estudo multi caso sobre a utilização de ferramentas informatizadas de apoio à decisão**. 2006. 107 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos/sp, 2006.

OLIVEIRA FILHO, N.; SILVEIRA, F.; SANT ANA, P. Processo de tomada de decisão para a seleção de projetos em uma PME do setor de engenharia. **Revista de Gestão e Projetos – GeP**, São Paulo, Vol. 5, N. 3. Setembro/Dezembro. 2014.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo/rs: Editora Feevale, 2013. 277 p.

TEODÓSIO, A. S.; SILVA, E. E.; RODRIGUES, F. R. G. **Discutindo o processo decisório: a contribuição dos principais modelos de análise**. Disponível em: <<http://www.mettodo.com.br/pdf/Discutindo%20o%20Processo%20Decisorio.pdf>> . Acesso em 31 mar. 2019.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Accountability 18, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 97, 98, 99, 100, 223

Acervo 26, 30, 51, 103, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 173, 174, 175, 176, 178, 179, 180, 181, 240

Administração 19, 20, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 33, 38, 43, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 65, 66, 67, 70, 88, 90, 95, 96, 99, 109, 122, 126, 127, 128, 129, 130, 133, 151, 156, 167, 201, 206, 207, 222, 224, 238

Ativos Intangíveis 86, 87, 88, 89, 91, 93, 94, 95, 97

Audiovisual 183, 185, 190

B

Bibliometria 19, 20, 21, 22, 23, 27, 30, 31

Biblioteca 42, 46, 101, 103, 104, 105, 108, 109, 160, 161, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 177, 179, 180

BPM 32, 33, 37, 38, 39

C

Capital Intelectual 69, 70, 71, 78, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 98, 192, 206

Carregamento de caixa 110, 112, 113, 125, 126

Ciência da Informação 30, 31, 40, 41, 43, 44, 51, 103, 133, 151, 154, 160, 162, 163, 239, 240, 241, 243, 250, 251, 252, 264, 265, 266

clickaccor 68, 69, 73, 75, 80, 81, 82, 83

Colaboradores 32, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 166, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 200, 201, 203, 205, 254, 256, 258, 262, 264

coleções 102, 153, 154, 156, 160, 165, 166, 168, 172, 173

Computação 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 15, 157, 160, 247, 266

Comunicação 4, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 20, 22, 38, 65, 86, 87, 89, 93, 95, 97, 98, 154, 155, 158, 160, 161, 183, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 201, 205, 206, 207, 225, 226, 240, 241, 245, 249, 265

Conhecimento 2, 1, 9, 20, 21, 22, 28, 29, 31, 38, 41, 43, 46, 50, 51, 53, 57, 62, 63, 65, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 102, 103, 108, 111, 114, 115, 131, 135, 137, 140, 141, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 165, 168, 169, 183, 184, 185, 186, 190, 191, 193, 195, 196, 200, 201, 202, 204, 205, 206, 209, 219, 226, 229, 230, 231, 235, 236, 243, 245, 246, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 262, 263, 264, 265

Conservação 173, 181

criptografia 8

D

Dados 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 25, 41, 42, 43, 44, 47, 49, 50, 51, 68, 71, 74, 77, 78, 82, 86, 87, 89, 91, 94, 95, 97, 102, 105, 106, 108, 110, 112, 115, 116, 123, 131, 132, 133, 134, 137, 139, 140, 142, 143, 144, 145, 146, 148, 149, 150, 151, 153, 155, 157, 158, 159, 160, 161, 165, 166, 184, 185, 198, 208, 210, 211, 212, 213, 214, 217, 218, 227, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 242, 253, 255, 259, 261, 262, 263, 264, 266

Design Thinking 183, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 191

Digital 4, 5, 10, 11, 15, 17, 81, 102, 103, 106, 108, 109, 153, 154, 155, 158, 160, 161, 163, 250, 252

Dispositivos móveis 6, 7, 9, 160

E

Educação 12, 17, 38, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 74, 89, 96, 102, 109, 154, 155, 158, 160, 169, 170, 171, 183, 184, 185, 199, 237, 250, 266

Educação a distância 183, 184, 185

Ensino 9, 17, 19, 21, 23, 24, 29, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 74, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 158, 160, 161, 166, 184, 185, 186, 189, 190, 237

Epígrafe 101, 106, 107

E-SAÚDE 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 15

F

Formação 53, 55, 57, 61, 62, 65, 66, 67, 71, 74, 76, 77, 95, 96, 111, 112, 114, 117, 120, 122, 125, 126, 127, 146, 160, 180, 241

framework 16, 18, 90, 99, 131, 250

G

Gestão 2, 8, 16, 20, 23, 27, 28, 30, 32, 33, 38, 39, 43, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 74, 75, 77, 80, 82, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 125, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 142, 145, 148, 150, 151, 153, 160, 161, 163, 167, 171, 172, 183, 186, 190, 191, 193, 195, 201, 202, 205, 206, 208, 209, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 233, 234, 237, 238, 240, 244, 253, 254, 263, 264, 266

Gestores 10, 15, 16, 17, 66, 68, 69, 73, 74, 77, 79, 80, 82, 83, 92, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 124, 125, 126, 127, 137, 194, 198, 209, 222, 224, 237

I

Imagem biomédica 239, 240, 241, 244, 245, 248

imagens 190, 239, 240, 241, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 252

Indicadores 20, 23, 30, 33, 39, 63, 87, 92, 94, 95, 96, 97, 98, 208, 209, 210, 211, 212, 214,

215, 216, 217, 219, 220, 226, 242

Informação 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 21, 23, 24, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 65, 69, 72, 82, 83, 95, 102, 103, 105, 106, 107, 108, 109, 120, 122, 129, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 167, 169, 170, 171, 172, 173, 180, 185, 190, 198, 199, 202, 208, 209, 210, 213, 224, 225, 226, 230, 239, 240, 241, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 261, 262, 263, 264, 265, 266

infraestrutura 4, 5, 6, 11, 14, 167

Inovação 12, 23, 27, 69, 70, 81, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 93, 96, 97, 111, 115, 155, 161, 175, 189, 191, 196, 205, 249, 266

Integração 3, 14, 29, 62, 64, 98, 192, 193, 194, 197, 199, 200, 205

Internet 6, 9, 10, 16, 17, 30, 40, 41, 42, 44, 50, 72, 81, 95, 102, 157, 193, 194, 227, 230, 231, 250

L

Liderança 58, 111, 115, 129, 130, 193, 201, 202

M

Mapeamento 19, 23, 33, 38, 80, 135, 153

Modelagem 32, 33, 34, 37, 38, 195, 255, 259, 260, 261

Modelo racional 131, 134, 136, 137, 138, 147, 148, 150

Mudança de CFO 110, 124

N

Nível de cash 110, 111, 112, 113, 116, 124, 125, 126, 127, 128

Normalização 5, 101, 102, 103, 108

Nuvem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 160

O

Orçamento 93, 114, 169, 172, 221, 223, 228, 229

Organização 2, 5, 6, 11, 12, 16, 20, 41, 42, 43, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 70, 71, 88, 89, 92, 93, 94, 96, 98, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 167, 172, 183, 184, 186, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 199, 200, 201, 202, 203, 205, 241, 242, 245, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 263, 264, 265

P

Paradigma 2, 3, 53, 55, 56, 57, 60, 61, 64, 65, 66, 87, 166

Patrimoniamento 32, 33, 34, 37

Perfil 13, 19, 74, 81, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 121, 126, 165, 209
Periódicos 19, 20, 21, 23, 27, 28, 49, 50, 51, 167, 173, 174, 175, 180, 226, 239, 240, 243, 248, 250
Pós-pandemia 5, 192, 193, 199, 205
Preservação 14, 160, 173, 174, 175, 179, 181, 190
Pré-textuais 101, 104, 105, 106, 107, 108
Processos 21, 32, 33, 34, 38, 39, 43, 57, 58, 61, 65, 71, 81, 89, 91, 92, 95, 96, 97, 132, 136, 140, 141, 151, 153, 157, 158, 159, 160, 168, 183, 184, 186, 189, 195, 197, 200, 202, 203, 205, 226, 228, 229, 255, 256, 257
Produção Científica 20, 21, 23, 27, 30, 41, 96, 101, 102, 103
Projeto Pedagógico 53, 60, 61, 63, 65, 66, 188
Protótipos 183, 184, 186, 188, 189, 190, 191

R

Radiação Gama 173, 181, 182
Redes 2, 7, 9, 22, 23, 30, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 68, 72, 96, 155, 160, 185, 191
Retenção 63, 110, 112, 128, 192, 193, 194, 199, 200, 201, 203, 205, 207
Risco 4, 79, 84, 111, 114, 116, 125, 127, 132, 142, 180

S

Segurança 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 73, 80, 204, 257
Spell 19, 20, 23, 24, 28, 29, 30, 151
stakeholders 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 97, 98
Sumário 101, 104, 106, 107, 108, 109, 118
Supervisão 53, 54, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 168, 203, 226, 259, 263

T

Talentos 74, 192, 193, 194, 195, 197, 199, 201, 203, 205, 206, 207
Taxonomia 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 261, 262, 263, 264
Tecnologia 1, 2, 3, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 20, 23, 43, 44, 47, 51, 64, 65, 66, 67, 69, 71, 95, 103, 120, 122, 130, 151, 154, 155, 157, 160, 161, 173, 174, 176, 177, 180, 181, 226, 237, 265, 266
Telessaúde 1, 3, 9, 10, 11, 12, 16, 17
Tomada de decisão 12, 58, 94, 111, 113, 114, 116, 125, 127, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 239, 240, 254, 263, 265
Trabalhos acadêmicos 50, 101, 102, 103, 104, 106, 108, 109

Transparência 14, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 97, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 234, 235, 236, 237

Tratamento informacional 150, 239, 240, 241, 243, 244, 248

U

Unidades 40, 41, 42, 43, 47, 52, 55, 58, 65, 135, 169, 175, 210, 211, 214, 242, 243, 247


W


WEB 9, 21, 22, 102, 153, 154, 155, 157, 159, 160, 161, 162, 163

Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 