

GRUPO TEMÁTICO 3: MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO.

ANALISE DO USO DA INFORMAÇÃO POR EMPRESÁRIOS DE MICROEMPRESAS ALIMENTÍCIAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RESUMO

O propósito desta pesquisa foi analisar se empresários de microempresas alimentícias do Estado de Minas Gerais usaram efetivamente a informação fornecida pelo Serviço de Resposta Técnica, da Unidade de Atendimento em Informação e Tecnologia (UAITec) da Fundação Centro Tecnológico de Minas Gerais (CETEC), em Belo Horizonte/MG. A pesquisa foi do tipo aplicada, descritiva, de cunho qualitativo, fazendo-se uso do método *sense-making* e do estudo de caso para coleta e análise dos dados. Verificou-se que os usuários/empresários que fizeram uso efetivo da informação tiveram como necessidade de uso: a) adequação do produto às exigências legais; b) desenvolver melhorias nos produtos; c) inovação do processo produtivo; d) abertura de novos mercados. Verificou-se também que as necessidades de informação, que levaram ao uso efetivo da informação, estavam relacionadas à sua base de conhecimentos, registradas na matriz “base do conhecimento dos entrevistados”.

Palavras-chave: Informação – uso efetivo; Serviço de resposta técnica; Serviços de informação – análise do uso.

ANALYSIS THE USE OF INFORMATION BY ENTREPRENEURS OF NOURISHING MICROCOMPANIES IN THE STATE OF MINAS GERAIS

ABSTRACT

The meaning of this research was to analyze if entrepreneurs of nourishing microcompanies of the State of Minas Gerais had effectively used the information supplied by the Service of Reply Technique, of the Unit of Attendance in Information and Technology (UAITec) of the Foundation Technological Center of Minas Gerais (CETEC), in Belo Horizonte /MG. The research was the applied and descriptive type, of qualitative matrix, becoming use of the method *sense-making* and the study of case for collection and analysis of the data. It was verified that the users/entrepreneurs who had made effective use of the information had had as use necessity:) the adequacy of the product to the legal requirements; b) to develop improvements in the products; c) innovation of the productive process; d) opening of new markets. It verified also that the information necessities, that had led to the effective use of the information, were related to its base of knowledge, registered in the first “base of the knowledge of the interviewed ones”.

Keywords: Information – effective use; Service of Technical Answers; Information Services - analysis the use.

1 INTRODUÇÃO

A busca por informação se tornou característica de uma sociedade marcada pelo processo de globalização de mercados, velocidade dos avanços tecnológicos e pela competitividade sistêmica. O próprio conceito de uma sociedade da informação reforça que, ter informação ou ao menos ter garantido o acesso a ela, passa a ser um diferencial de uma nova era. (ALVIM, 1998).

Nas organizações, informações são geradas, organizadas e difundidas em todos os seus processos, mesmo quando não são sistematizadas. Para Rezende (2002) os conceitos estruturais das empresas estão voltados para qualidade, produtividade e competitividade, e, a importância em “gerenciar de maneira inteligente as informações obtidas e o conseqüente conhecimento gerado e incorporado pela empresa” partindo de seus processos, “passa a ser diferencial estratégico” na organização.

A informação no ambiente interno das microempresas é tratada e administrada de acordo com a necessidade imediata percebida pelo empresário, ou seja, não há um controle sobre a necessidade, organização e uso dessas informações.

Nesse contexto, os Serviços de Informação Tecnológica, via de regra, passam a assumir características de Centros de Análise da Informação, tendo em vista que, para o efetivo atendimento às micro, pequenas e médias empresas, torna-se necessário adequar as informações ao nível da assimilação desses usuários.

No Brasil a preocupação em subsidiar com informações às micro, pequenas e médias empresas, contou com apoio do governo Federal ao longo das três últimas décadas (desde 1980). A partir de 1990, algumas instituições de pesquisa e entidades ligadas à indústria começaram a ofertar serviços de informação tecnológica, dentre eles o Serviços de Resposta Técnica.

A informação transmitida ao usuário/empresário pelo Serviço de Resposta Técnica é elaborada com dados coletados em diversas fontes de informação de domínio público e, quando necessário, complementada com parecer de especialistas da área, sendo a resposta formatada em função da questão levantada. Quando a demanda é muito específica, existe em algumas instituições a oferta de consultoria voltada para o desenvolvimento de tecnologias apropriadas à melhoria de processos ou produtos. Essa consultoria está voltada para aspectos tecnológicos.

Dentre as instituições de pesquisa no Brasil que atuam na oferta do serviço de resposta técnica, destaca-se a Fundação Centro Tecnológico de Minas Gerais – CETEC, pela Unidade de Atendimento em Informação e Tecnologia (UAITec), que atua desde 1972.

O Estado de Minas Gerais está entre os primeiros, no setor de laticínio no país. No período de 2000 a 2002, O Instituto de Desenvolvimento Industrial – INDI, de Minas Gerais, priorizou no Estado, projetos na área de alimentos, principalmente no setor de massas, panificação, laticínios e compotas. Acredita-se que tal fato seja impulsionador da demanda de perguntas de empresários de microempresas ao Serviço de Resposta Técnica do UAITec/CETEC, no período de 2001 a 2003.

A eficiência do Serviço de Resposta Técnica tem sido avaliada nas instituições que o oferecem apenas quanto à satisfação do usuário, sob o enfoque da adequação da informação, da resposta ofertada em tempo hábil e do grau de atualização dos dados fornecidos. O presente trabalho é parte de uma dissertação de mestrado que teve como objetivo analisar se empresários de microempresas alimentícias do Estado de Minas Gerais usam efetivamente a

informação fornecida pelo Serviço de Resposta Técnica, da Unidade de Atendimento em Informação e Tecnologia (UAITec) da Fundação Centro Tecnológico de Minas Gerais (CETEC), em Belo Horizonte/MG.

2 USO EFETIVO DA INFORMAÇÃO - BASES TEÓRICAS

Os estudos sobre o uso efetivo da informação, freqüentemente, estão associados a estudos de usuários de bibliotecas e centros de documentação especializados, focados principalmente no uso de fontes de informação, como os de Carneiro (1982); CNI (1996); Duarte (1999).

Dervin (1983) procurou associar as necessidades informacionais dos indivíduos às suas relações cognitivas com a informação. A partir da identificação da necessidade de informação do indivíduo, procura-se saber qual o trajeto percorrido para realizar suas buscas por informação, e como ele se relaciona com a disponibilidade dessas informações para uso efetivo, no sentido de atendimento às suas necessidades informacionais. A proposta metodológica de Dervin (1983), denominada abordagem *sense-making*, enfatiza o trinômio situação-lacuna-uso para estudar o uso efetivo da informação por parte dos usuários. Ferreira (1995), Carvalho (2000) e Costa (2000) realizaram pesquisas fazendo uso desta abordagem.

A abordagem sobre a percepção do usuário ao receber a informação é muito relevante, pois o usuário irá utilizar ou não a informação recebida se essa informação estiver no nível de seu entendimento, transformando-a em conhecimento.

Choo (2003) relaciona o uso da informação com a tríade: necessidade, busca e uso da informação. Esta tríade é fundamental para seu modelo de uso da informação. Este modelo considera ainda níveis de necessidade (visceral, consciente, formalizado e adaptado) e classes de uso da informação (esclarecimento, compreensão do problema, instrumental, factual, confirmativa, projetiva, motivacional e pessoal ou política), como elementos para análise do uso efetivo da informação. Para Choo (2003, p.116) “o uso efetivo da informação encontrada depende de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida, assim como de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a uma determinada situação problemática”.

O modelo de uso da informação de Choo (2003) está centrado em três aspectos:

- a) **O uso da informação é construído** – a maneira como a informação ganha forma e propósito depende das estruturas cognitivas e emocionais do indivíduo;
- b) **O uso da informação é situacional** – o contexto define normas, convenções e práticas que moldam os comportamentos por meio dos quais a informação torna-se útil.
- c) **O uso da informação é dinâmico** – a necessidade, a busca e uso da informação ocorrem em ciclos recorrentes, que interagem sem ordem predeterminada, de modo que, de fora, o processo muitas vezes parece caótico e aleatório.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa apresentada é exploratória, descritiva, de cunho qualitativo, fazendo-se uso do método *sense-making* de Dervin (1983) para coleta de dados e do modelo de uso da informação de Choo (2003) como parâmetro para estruturar a análise dos dados. Trata-se de um estudo de caso desenvolvido a partir da informação fornecida pelo Serviço de Resposta Técnica, da Unidade de Atendimento em Informação e Tecnologia (UAITec) da Fundação

Centro Tecnológico de Minas Gerais (CETEC), em Belo Horizonte/MG, no período de 2001 a 2003; tomando-se este evento como situação característica de necessidade de informação dos sujeitos selecionados para a amostra do tipo intencional, composta por 16 empresários de microempresas do setor alimentício do Estado de Minas Gerais.

Os dados coletados foram realizados por intermédio de entrevistas semi-estruturadas, do tipo *micro-moment time line interview*, em contato direto com o empresário em seu empreendimento, sendo 5 do interior de Minas Gerais, 7 da região metropolitana de Belo Horizonte e 4 da área central de Belo Horizonte. A tabela 1, a seguir, identifica a amostra.

Tabela 1: Identificação da amostra

USUÁRIO	PRODUTO/ EMPREENHIMENTO	IDADE	TEMPO DO NEGÓCIO
(A)	Suco de frutas	42	17
(B)	Sanduíches	46	5
(C)	Snacks	46	4
(D)	Sorvete	49	17
(E)	Pão de Queijo	52	16
(F)	Pão de Queijo	42	10
(G)	Pão de Queijo	64	13
(H)	Batata Palha	53	15
(I)	Tomate Seco	41	10
(J)	Embutido	30	10
(K)	Biscoitos Caseiros	40	6
(L)	Restaurante	35	9
(M)	Embutido	45	4
(N)	Restaurante	37	19
(O)	Snacks	24	2
(P)	Cachaça	35	2

Na pesquisa tomou-se a situação real que cada indivíduo entrevistado vivenciou, ou seja, sua necessidade de informação em dado momento, como teve acesso ao CETEC e como foi utilizada a informação que o Serviço de Resposta Técnica lhe proporcionou.

A partir da coleta de dados, foi elaborada uma matriz-chave denominada “base de conhecimento dos entrevistados” para servir de parâmetro para análise. Esta matriz foi composta dos itens: formação profissional; experiência profissional; experiência de vida; idade; número de funcionários; escolaridade dos funcionários; tipo de negócio/empreendimento; tempo no negócio. Outras matrizes complementaram o mapeamento das necessidades informacionais, busca, uso da informação, de acordo com o modelo de uso da informação de Choo (2003). A partir destas matrizes foi desenvolvida a análise dos dados.

4 O USO DA INFORMAÇÃO - RESULTADOS DA PESQUISA

Quanto ao uso da informação constatou-se que os empresários utilizaram as informações obtidas de acordo com as perspectivas de mercado e disponibilidade de recursos, ocorrendo adaptações ao contexto da organização, sendo que 43,75 % (7) fizeram uso efetivo da informação disponibilizada pelo Serviço de Resposta Técnica; 31, 25% dos empresários, fizeram uso parcial, e apenas 25% (4) deles não fizeram uso desta informação.

Inicialmente procurou-se identificar o tipo de necessidade de informação, relacionando-o com a importância da informação na solução do problema, definida pelo próprio empresário. A seguir, procurou-se identificar o nível da necessidade de informação. Os resultados estão nos quadros 1 e 2.

Com relação ao tipo de necessidade de informação formulada pelos empresários que fizeram uso efetivo da informação, relacionado-o com a importância da informação na solução do problema, pode-se perceber que foram do tipo “compreensão do problema”, “esclarecimento” e “confirmativa”, como registra o quadro 1. Segundo Choo (2003, p.109), na classe “esclarecimento”, a informação é utilizada para criar um contexto ou para dar significado a uma situação; na classe “compreensão do problema”, a informação é utilizada para permitir uma melhor compreensão de um determinado problema; e na classe “confirmativa”, a informação é usada para verificar outra informação.

TIPO DE NECESSIDADE	NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO EXPRESSA PELO USUÁRIO.	IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO NA SOLUÇÃO DO PROBLEMA
CONFIRMATIVA	(B) “Quería saber se era obrigatório ter um responsável técnico da área de alimentos na minha empresa”.	Exigência legal: “...contratação de um técnico ou fechar o meu negócio”.
COMPREENSÃO DO PROBLEMA	(G) “Quería saber sobre a matéria prima que estava utilizando nos meus produtos, principalmente o leite e o queijo”	Melhoria do produto: “...diversificar meu negócio, pude fazer dois tipos de pão de queijo, o tradicional, mais vendido e mais barato e um especial, esse é segredo, e posso vender mais caro”.
	(E) “Eu precisava de informações para melhorar a qualidade do pão de queijo e informar corretamente as informações na embalagem”	Melhoria do produto: “...tornar meu produto mais competitivo, com qualidade e atender as exigências da ANVISA”
	(F) “Quería saber sobre rotulagem do meu produto, e acabei tendo outras informações mais importantes do que as que fui procurar”.	Exigência legal: “...vender para outros compradores atendendo as exigências legais”
	(D) “Fui buscar informação sobre a temperatura que se proliferam bactérias nos sorvetes”.	Inovação no processo produtivo: “...elaborar um folder para montar o portfólio da empresa, demonstrando para os compradores a seriedade da empresa”.
ESCLARECIMENTO	(O) “Várias informações, eu precisava apresentar propostas para novos produtos na empresa, procurei o CETEC várias vezes, e continuo a usar o serviço de vocês”.	Novos mercados: “subsidiar a elaboração dos projetos para o desenvolvimento de novos produtos, com informações de especialistas da área”.
	(H) “Informações se o Metassulfito de sódio deixaria minha batata mais clarinha por mais tempo”.	Inovação no processo produtivo: “...minha batata ficar mais tempo com uma aparência melhor, assim poderia competir em grau de igualdade com o maior fornecedor de batata chips do Estado”.

Quadro 1: Uso efetivo da informação por tipo de necessidade x importância na solução do problema

Quanto ao nível das necessidades de informação todas foram identificadas do tipo “formalizado”. Segundo Choo (2003, p. 101), “no nível formalizado, o indivíduo já é capaz de

fazer uma descrição racional da necessidade de informação, expressa, por exemplo, por meio de uma pergunta ou um tópico”.

Verificou-se que os usuários/empresários que fizeram uso efetivo da informação tiveram como necessidade de uso: a) adequação do produto às exigências legais; b) desenvolver melhorias nos produtos; c) inovação do processo produtivo; d) abertura de novos mercados.

Os empresários que fizeram uso parcial da informação, relacionado-o com a importância da informação na solução do problema, pode-se perceber que foram do tipo “instrumental”, como registra o quadro 2. Segundo Choo (2003, p.109) na classe instrumental, a informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer.

TIPO DE NECESSIDADE	NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO EXPRESSA PELO USUÁRIO	IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO NA SOLUÇÃO DO PROBLEMA
INSTRUMENTAL	(C)“Eu estava estudando a possibilidade de montar unidade de pipoca doce na minha fabrica, então procurei o CETEC para saber se eles podiam me ajudar”	“...precisava saber os custos que teria com a diversificação de meu negócio”.
	(L)“Informação para congelar minha pizza por mais tempo, incluindo informação sobre qual embalagem utilizar”	“...poderia viajar e deixar a massa preparada para ser usada por meus funcionários”.
	(N)“Gostaria de saber como fazer massa seca, molho e embalagem para pizza”	“...pretendia inserir o produto nas cidades próximas a minha cidade”
	(P)“Eu precisava de informações para montar uma unidade produtora de cachaça, incluindo a parte de layout, embalagem, legislação, e registro da empresa”.	“...não sabia como começar, os equipamentos necessários, tipo de embalagem mais adequada, onde registrar o produto e quais eram as exigências legais para comercializar a cachaça”
	(K)“Querida saber se precisava de rotulagem nas embalagens dos meus produtos, minhas embalagens são pequenas, não sabia que precisava de ter rotulagem”	“...poderia deixar de comercializar meus produtos se não tivesse uma orientação adequada, não sabia como proceder”

Quadro 2: Uso parcial da informação por tipo de necessidade x importância da informação na solução

Conforme os preceitos de Choo (2003) a necessidade de informação, a busca e uso da informação para transformá-la em conhecimento estão diretamente relacionadas às Bases de Conhecimento de cada indivíduo. Para tanto procurou-se identificar algumas relações entre estas Bases e o uso efetivo da informação. Inicialmente constatou-se que:

- a) alto índice de escolaridade dos empreendedores, sendo a maioria com formação em administração;
- b) a experiência de vida está diretamente relacionada a natureza do empreendimento, destacando-se o conhecimento desenvolvido no ambiente familiar ;
- c) o sucesso do empreendimento pode ser comprovado pelo tempo de vida das empresas selecionadas e a experiência neste tipo de empreendimento, todos estavam com mais de 10 anos no mercado;

- d) a maioria dos entrevistados não tinham emprego formal antes de montar seu negócio, sendo uma tradição de família ser empreendedor;
- e) a maioria dos empreendimentos estão diretamente relacionados as raízes mineira (pão de queijo, biscoito caseiro , restaurante ,cachaça, suco e embutidos), isto é de cunho regional;
- f) a figura feminina, neste segmento empresarial, é determinante para o empreendimento, seja como sócia do negócio, seja como a responsável inicial na formação do empreendedor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final da pesquisa, verificou-se que as necessidades de informação, que levaram ao uso efetivo da informação, estavam relacionadas à sua base de conhecimentos, registradas na matriz “base do conhecimento dos entrevistados”. Tais necessidades estavam relacionadas às classes de uso: compreensão do problema, esclarecimentos e confirmativa.

A visão que o usuário/empresário tem do problema é, portanto, fundamental para entender como ele realiza a busca e influencia também no uso da informação que lhe é fornecida.

Na busca de informações, os entrevistados recorreram principalmente às fontes informais, ou seja, acessaram diretamente pessoas que dispunham de conhecimentos relacionados às suas dúvidas ou necessidades. Estas pessoas foram preferencialmente outros empresários do ramo ou pessoas que atuam no setor de alguma forma, sendo também citados amigos e parentes e, por último, as instituições como o SEBRAE e o Projeto Mãos de Minas.

Quanto aos empresários que não utilizaram a informação fornecida pelo Serviço de Resposta Técnica, foi constatado que eles pretendiam usá-la para aplicações fora de suas competências empresariais, implicando no desenvolvimento de pesquisas em laboratórios ou em outros investimentos no empreendimento, não tendo condições naquele momento de completar o ciclo informacional de uso efetivo da informação.

Concluiu-se que os Serviços de Informação, do tipo Resposta Técnica, que atendem às micros e pequenas empresas são fundamentais para apoiar a adequação dos produtos, dessas empresas, ao mercado nacional, principalmente na área de alimentos, pois atingem uma parcela significativa da sociedade. Portanto, a continuidade de pesquisas, com essa abordagem, na área de ciência da informação, poderão contribuir para o aprimoramento desses serviços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVIM, Paulo Cesar Rezende de Carvalho. O papel da informação no processo de capacitação tecnológica das micro e pequenas empresa. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 28-35, jan./abr. 1998.

ARAÚJO, Vânia M. R. Hermes de; FREIRE, Isa. Maria; MENDES, Tereza, Cristina. M. Demanda de informação pelo setor industrial: dois estudos no intervalo de 25 anos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n. 3, p. 283-289, set./dez. 1997.

BELKIN, N. The cognitive viewpoint in information science. **Journal of Information Science**. v.16, p.11-15, 1990.

CAMPOS, Vânia Maria Correia. Uso e necessidade de informação tecnológica: um diagnóstico do setor de laticínios do Estado de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.2, n.1, p. 37-63, jan./jun.1997.

CARNEIRO, Marília Vidigal. **Necessidades e demandas de informação dos técnicos do SEPLAN-MG**. 1982. 130f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

CARVALHO, Ana Cristina Marques de Carvalho. **Análises das necessidades de informação das empresas incubadas de base tecnológica do setor de biotecnologia no estado de Minas Gerais**. 2000. 193f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**. São Paulo: SENAC, 2003.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. **Demanda por informação tecnológica pelo setor produtivo: pesquisa**. Rio de Janeiro, 1996. 64 p.

COSTA, Cândida Aleixo de Oliveira. **Aplicação da abordagem *sense-making* no estudo do comportamento informacional de pesquisadores de um instituto de pesquisa tecnológica**. 2000. 91f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Curso de Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte.

DERVIN, Brenda. An over view of sense-marking ressearch: concepts, methods and results to date. In: International Communications Association Annual Meeting, 1983, Dalas. Disponível em: < <http://www.eca.usp.br/eca/profSueli/sensemaking.Html> > Acesso em: 12 maio 2004.

DIAS, Maria Matilde Kronka. **O gerenciamento de unidades de informação tecnológica sob enfoque da gestão da qualidade: do estudo das percepções e reações dos clientes ao desenho de novas condutas**. 2001. 148f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Curso de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo.

DIAS, Maria Matilde Kronka, BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru,SP: UDUSC, 2003. 186p.

DUARTE, Marcio Flávio Guerra. **Caracterização da demanda e das fontes de informação utilizadas em um serviço de balcão na área tecnológica**. 1999. 22f. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) - Curso de Pós Graduação em Gestão Estratégica da Informação. Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do *sense-making* para estudo de comportamento de usuário do Instituto de Física da USP**. 1995. 165f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Curso de Pós Graduação em Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

KUHLTHAU, C.C. **The User's perspective of information seeking**: challenges for information system designers. **In**: Seminar at the School of Information Management and Systems at Monash University, Melbourne, Australia, October 2003.

SILVA, Janete Fernandes; FERREIRA, Marta Araújo Tavares; BORGES, Mônica Erich Nassif. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p. 129-141, maio/ago., 2002.