



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

GT 4: Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações

Modalidade de apresentação: Comunicação Oral

GESTÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL: a questão da necessidade, busca e uso da informação no contexto das pequenas empresas

Marines Santana Justo Smith

Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho"
Centro Universitário de Franca

Barbara Fadel

Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho"
Centro Universitário de Franca

Resumo: As pequenas empresas têm sido alvo crescente de estudos, seja pela sua relevância na geração de empregos, ou pelo seu alto grau de mortalidade, fato que justifica estudos das bases estruturais que fundamentam o fluxo informacional e orientam suas práticas administrativas. Em uma pesquisa exploratória, com 61 empresas calçadistas de pequeno porte da cidade de Franca, teve como objetivo conhecer as informações contábeis disponibilizadas e como os empresários fazem uso dessas, foi apurado que as ações são direcionadas por experiências pessoais e controles improvisados na gestão do negócio, em detrimento da informação contábil sistematizada. Além disso, foram apontadas lacunas em relação à disponibilização dessas informações para fins gerenciais. A partir desse resultado foi gerado um "sistema de controles" específico para subsidiar estudos e a prática administrativa deste segmento. Entretanto, observou-se na aplicação desse sistema, por mais eficiente que fosse, sua busca e uso efetivo atrelados à percepção da necessidade e do valor estratégico, pelos produtores e usuários, do sistema informacional. Essa reflexão remete a um novo olhar sobre resultados da referida pesquisa e direciona à discussão do processo de gestão da informação e do comportamento informacional dos gestores, sob o foco da Ciência da Informação. Como resultado, aponta-se a reconstrução dos processos da gestão da informação contábil orientados ao uso estratégico. É observada a complexidade instaurada nesse ambiente, centrada no comportamento informacional influenciado pela cultura informacional, e não a técnica contábil aplicada à elaboração da informação contábil.

Palavras-chave: gestão da informação; informação contábil-financeira; comportamento informacional; cultura organizacional; cultura informacional.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Introdução

As Pequenas e Médias Empresas (PMEs) têm desempenhado um papel relevante na economia nacional, mas têm enfrentado constantes desafios frente à abertura das fronteiras econômicas e acirramento da concorrência. Os fatores econômicos e tributários têm sido apontados como razão mais frequente para o alto grau de mortalidade dessas pequenas empresas, mas é possível que a fraqueza na gestão dos diversos recursos seja o principal fator subjacente.

Inferência que inclui a gestão da informação, visto que essa é destacada por diversos autores, como insumo para qualquer tipo de organização, o que insere a necessidade de sua gestão, como qualquer outro recurso nas organizações. Entre os diversos tipos de informação necessária ao desempenho das organizações, nesse estudo tem destaque, aquela gerada na contabilidade considerada como unidade informacional, classificada como informação contábil-financeira, assim denominada, pois demonstra a situação patrimonial, econômica e financeira da empresa, ou seja, um indicador da própria situação das empresas através das demonstrações contábeis. Enquanto as abordagens tradicionais parecem focar no sistema contábil, sob o enfoque da Ciência da Informação (CI), os processos que constitui a gestão da informação têm papel relevante nos esforços de suprir as necessidades informacionais e promover o uso da informação, o foco é o usuário.

Reflexão que desperta a questão: a complexidade do uso da informação contábil pelas PMEs está centrada no comportamento informacional ou na técnica contábil aplicada à elaboração da informação contábil?

Dessa forma, o objetivo é contribuir com estudos de gestão da informação no ambiente das PMEs, no tocante à informação contábil, isso ao lançar um novo olhar sobre resultados da pesquisa realizada anteriormente, com 61 empresários calçadistas da cidade Franca, que teve como objetivo conhecer quais são as informações contábeis disponibilizadas e como os empresários as utilizam.

Valentim (2006) destaca que muitos gestores percebem, erroneamente, a gestão da informação resumida apenas em implantação de tecnologias. Sendo que os vários elementos inerentes à informação e conhecimento como, por exemplo, a cultura organizacional e informacional, a comunicação organizacional e informacional, a estrutura



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

formal e a informal, a racionalização dos fluxos e processos, são essenciais ao processo de gestão da informação no ambiente das organizações. Diante do exposto, sob o foco da CI a discussão dos resultados, no presente estudo, passa a ser em torno do processo de gestão da informação, do comportamento informacional e da cultura informacional dos gestores.

1 Gestão da informação: necessidade, busca e uso

Para vários autores como Ellis e Desouza (2009), a gestão da informação no contexto das organizações, sob ótica da CI, se estabelece na interseção de pessoas, informações e tecnologia, e exige esforços para dar sentido de como esses três elementos interagem, se influenciam mutuamente e como mudam percepções e geram aprendizado. Esse trio - pessoas - informação – tecnologia - é parte da organização, essa, por sua vez, é parte de um sistema maior o que impele complexidade a esse ambiente e torna a informação um recurso essencial na redução de ambiguidade e resolução de problemas.

Com a gestão eficiente desse recurso é possível gerar conhecimento e elaborar estratégias de como lidar com problemas e necessidades que ocorrem nessas interseções, tanto ambiente interno como externo à organização, geradas pelas complexidades e contradições das novas tecnologias, da lacuna ou excesso de informações e da própria cultura organizacional. Entretanto, é consenso que a informação é um recurso estratégico que tem custo, Moraes e Fadel (2008) destacam a necessidade de gestão, da mesma forma que os recursos financeiros, materiais e humanos são geridos.

A gestão da informação na construção de conhecimento pode ser até mais complexo do que gerir os demais recursos. É preciso inicialmente entender o que é informação no ambiente empresarial, Davenport e Prusak (1998 p. 4) sugerem que a informação deve ser pensada “como dados que fazem a diferença”. Os autores ainda destacam que informação tem que ter significado e ser organizada para alguma finalidade, resultando no que “o receptor, não o emissor, decide se a mensagem recebida realmente constitui uma informação – isto é, se ela verdadeiramente informa” (p. 4).

Esta elocução remete à reflexão aos meandros das empresas de pequeno porte, no tocante às informações contábil-financeiras, a observação é que estas, certamente, podem ser consideradas como informação pelo contador, este, como seu produtor.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Todavia, a questão é se essa realmente é informação para os gestores como receptores das demonstrações contábeis, no sentido de informação capaz de modificar o seu comportamento em relação a alguma decisão, ou são meros dados ou informação em potencial.

Nesse sentido, Wersig (1993, p. 233) chama atenção para a necessidade do compromisso da informação ao ditar que “informação é o conhecimento para a ação”. Corroborando, Choo (2006) destaca que, a informação para ser estratégica tem que ser transformada em conhecimento capaz de nortear uma ação.

Contudo, se as informações nas organizações não forem bem geridas, elas podem não passar do status de potencial para a ação real. O processo de gestão da informação possibilita determinar e maximizar atributos da informação com potencial de guiar uma ação e a sua riqueza. A “riqueza da informação é definida como a capacidade que tem a informação de mudar o entendimento num determinado período de tempo” (DAFT; LENGEL apud CHOO, 2006, p. 166). Desse modo, sob a perspectiva do usuário, como receptor, a informação que conseguir mudar seu entendimento em tempo oportuno, projetar diferentes perspectivas e gerar aprendizado e inovação, é uma informação que demonstra ter compromisso com a ação e pode ser considerada estratégica. Valentim (2008) destaca que o uso desse tipo de informação reduz a insegurança do usuário e afeta as estratégias e ações das organizações, fato que a faz ser considerada como insumo do fazer organizacional e fundamental para o processo decisório.

De fato, a gestão da informação se constitui de vários processos relacionados entre si, mas que precisam ser gerenciados de forma individual. Para essa linha de estudo, resgata-se de Choo (2006, p. 404) o “Modelo processual de administração da informação” elaborado pelo autor em 1995, que tem como foco a gestão da informação organizacional em termos de necessidades, busca e uso da informação. O modelo apresenta um ciclo contínuo composto de seis processos com correlação entre si. Cada processo do modelo é visto como uma função administrativa que tem responsabilidade de planejar e criar sistemas, serviços, processos e recursos de informação, para promover o uso eficaz da informação conforme estabelecido por Choo (2006, p. 403-417) em: 1) identificação das necessidades de informação; 2) aquisição de informação; 3) organização e armazenamento de informações; 4) desenvolvimento de produtos e serviços de informação; 5) distribuição de informação e, 6) uso da informação, processo pelo qual os consumidores da informação gerada aplicam



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

e reagem aos conhecimentos adquiridos como resultado de serem alimentados com a informação compartilhada. A informação organizacional pode conter diversos significados, cada representação é resultado do processo cognitivo e emocional do usuário da informação. Dessa forma, “o uso da informação é um processo social e dinâmico de pesquisa e construção que resulta na criação de significado, na construção de conhecimento e na seleção de padrões de ação” (CHOO, 2006. p. 415).

Para concluir o processo de gestão da informação, Choo (2006) define o resultado do uso eficiente da informação como comportamento adaptativo aos novos sinais, gerados na interação das ações com outras organizações e ambientes, que incitam novas perguntas e problemas a solucionar. Portanto, novas necessidades informacionais instigam os processos posteriores, o que mostra que a gestão da informação tem que ser contínua, e deve ser vista, como aponta Ellis e Desouza (2009), como a prática de melhorar o uso e o fluxo da informação para agregar valor enquanto, ao mesmo tempo, atua como seu administrador, melhorando assim a análise, a precisão, a gestão sistêmica e a qualidade para que a informação possa atuar como um catalisador no processo decisório.

Este modelo de processo pode ajudar a dissipar a percepção equivocada que se cria em torno da gestão da informação, ao resumi-la apenas em implantação de tecnologias. Ou, ainda, como no caso das pequenas empresas, em que os gestores parecem, erroneamente, considerar como elementos inerentes à gestão da informação contábil, apenas os processos para apuração dos impostos e obrigações fiscais. O cumprimento das obrigações fiscais é necessário, contudo, a empresa não opera apenas com o recolhimento de impostos.

1.1 Informação contábil-financeira no âmbito das empresas de pequeno porte

A contabilidade, mais do que mera escrituração dos fatos, evolui para a determinação da ocorrência dos eventos econômicos que impactam no estado de riqueza, ou seja, no patrimônio de uma entidade. Além de determinar tal evento, a contabilidade o mensura e depois exerce também sua função comunicadora e informa os efeitos daquele evento, assim como da nova situação patrimonial. Para Ludícibus, Martins e Carvalho (2005), os objetivos da contabilidade nascem da necessidade dos usuários da informação contábil. E, que é no objeto da contabilidade, - o patrimônio -, que reside a resposta contábil, visto que o acompanhamento da evolução do patrimônio no tempo é o processo inicial que a contabilidade elege para iniciar a geração de informações úteis para atender às necessidades dos usuários.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Haja vista que a contabilidade como Ciência Social Aplicada tem sofrido influência dos diversos sistemas em que está inserida. Características, necessidades e cultura dos diversos usuários da informação contábil têm sido apontadas como principais influências em sua geração, o que culminam em causas prováveis das diferenças entre as demonstrações contábeis no ambiente empresarial com reflexo mundial (WEFFORT, 2005).

Dentre as especialidades da linguagem, a contabilidade se apresenta como linguagem de negócios e exerce função comunicativa. Um de seus produtos informacionais, em questão neste estudo, é o conjunto das demonstrações contábeis, que deve proporcionar informações com poder informativo, transparente e de comparabilidade sobre a situação econômica e financeira aos diversos usuários internos e externos.

Entre as demonstrações contábeis exigidas pela legislação societária às sociedades de grande porte e aplicável às demais sociedades, destaca-se o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício, conforme Quadro 1, consideradas ponto de partida para elaboração das demais. Suas respectivas finalidades, descritas nesse quadro, chamam a atenção para o propósito desse conjunto de informações, que vai além da função de comunicação ao usuário externo, mostrando o potencial para a gestão da empresa como um todo.

Quadro 1 – Alguns dos produtos informacionais da gestão da informação contábil

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	Sigla	Conteúdo e Finalidade da Informação
Balanço Patrimonial	BP	Apresenta os Bens, Direitos e Obrigações, ou seja, Investimentos e Fontes de Financiamento. Informa a posição financeira e patrimonial da empresa em determinada data.
Demonstração do Resultado do Exercício	DRE	Apresenta as Receitas, Custos, Despesas e Lucro Líquido. Informa o resultado econômico, da empresa, gerado em determinado período.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Iudícibus, Martins, Gelbcke, 2009.

São informações que podem subsidiar, principalmente, decisões no tocante a três pilares, grandes áreas, de uma organização, e atender às necessidades informacionais para o processo decisório conforme explicado no Quadro 2:



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Quadro 2 - Necessidades Informacionais para o processo decisório

3 grandes áreas de decisão	Processo Decisório	Informações básicas
Operações	O que produzir?	Retorno por produto – Alavancagem operacional
Investimento	Onde Investir?	Retorno e Risco de Investimento e Alavancagem Financeira;
Financiamento	Como financiar?	Capital de Giro e Equilíbrio Financeiro Custo de Capital e Criação de valor

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Assaf Neto e Lima, 2009.

Dessa forma, a partir das informações geradas pela contabilidade, é possível responder a várias questões que permeiam o cotidiano empresarial das PMEs, objeto do presente estudo.

Entretanto, Pereira e Barbosa (2007), ao estudar o comportamento dos consultores empresariais, no tocante às fontes informacionais utilizadas no monitoramento do ambiente externo às empresas, o que eles denominam de inteligência empresarial, apuraram a preferência pelas fontes pessoais. Entre as 30 fontes pesquisadas, os relatórios financeiros aparecem em 17^o. lugar (on line) e 22^o. lugar (em papel), na frequência de uso, mostrando um distanciamento em relação à fonte preferencial. Outro dado importante é que seu grau de confiabilidade é menor ainda do que sua frequência de uso. Pesquisas como essas reforçam a necessidade de rever o processo de gestão da informação contábil-financeira para agregar valor e alavancar a sua credibilidade, relevância e conseqüentemente o seu uso na tomada de decisões, seja para monitoramento do ambiente interno ou externo à organização.

Dessa forma, ao pensar a contabilidade como unidade informacional, sob a perspectiva da Ciência da Informação, deve ser requisito fundamental o questionamento de como geri-la para modificar comportamento e gerar ação.

1.2 Gestão da informação contábil financeira sob perspectiva do modelo de Choo (2006)

Nesse sentido, a extrapolação do modelo de Choo (2006) para o ambiente das pequenas empresas pode contribuir com os procedimentos da gestão da informação contábil em relação ao comportamento informacional dos gestores. O enfoque é centrado na necessidade, busca e uso da informação, conforme proposto por esse autor.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Quadro 3 - Processos de Gestão da Informação Contábil

Processos/Funções (Choo, 2006)	Função ou objetivo do processo (Choo, 2006)	Gestão da Informação Contábil Financeira – Gestor da PME como usuário
Necessidade de Informação	Identificar as necessidades informacionais. A sugestão é através de questionamentos que ressaltam as condições, a forma, regras e rotina de uso que tornam a informação significativa.	Para que o empresário deseje saber da saúde financeira de sua empresa? Negociar dívidas? Buscar novos financiamentos? Porque precisa saber da rentabilidade de sua empresa? Para estudo de tendências? Para comparar com o nível da concorrência? Para comparar com outras oportunidades de investimentos? Para ajustar preço de venda? Para aumentar ou para reduzir produção? etc.
Aquisição da informação (seleção e uso das fontes)	Planejar e monitorar os tipos de fontes da informação.	Fontes impressas, bancos de dados e fontes pessoais. Incentivar a fonte humana: capacidade de filtrar, elaborar e sintetizar as informações e ainda oferece uma comunicação que possibilita o retorno e até mesmo elucidações necessárias.
Desenvolvimento de Produtos e serviços de informação	Elaborar sistemas, produtos ou serviços que agregam valor à informação. - Criar um sistema para monitorar e filtrar as informações de linguagem técnica e transformá-las de fácil entendimento	Trata-se da geração da informação contábil - Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício, esses oferecem uma visão geral da empresa. É imperativo incluir os relatórios com informações explicativas que respondam às necessidades identificadas no primeiro processo de forma clara e objetiva, agregando valor às demonstrações contábeis.
Organização e armazenamento da informação	Preservar as informações na memória da empresa	As informações contábil- financeiras devem ser recuperadas com facilidade para uso em análises horizontais, de tendência ou de correlação, etc.
Distribuição da Informação	Promover o seu compartilhamento e acessibilidade	A informação tem que ser entregue em tempo de uso; no formato da preferência do usuário e em fluxo contínuo.
Uso da Informação	Construir significado, gerar conhecimento e ação	A informação contábil precisa ser percebida pelo gestor como de qualidade; fácil de utilizar e de adaptabilidade; capaz de reduzir tempo e dinheiro com a situação problema; que seja a solução ao problema identificado e indique uma ação e decisão.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Choo, 2006, p. 403 – 420.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Cada processo descrito no Quadro 3 significa uma função administrativa responsável por planejar e gerar sistemas para subsidiar o próximo processo. Essa inter-relação faz com que os produtos informacionais gerados, no caso a informação contábil-financeira, não só mostre a situação geral da empresa de pequeno porte, em termos financeiros e econômicos, como na visão tradicional, mas propicie uma informação de valor agregado, por ser orientada para ação e decisão de como manter uma situação satisfatória ou reverter uma situação problemática.

De fato, o conjunto de informações contábil-financeiras é necessário e básico, no âmago de qualquer tipo e porte de organização, ao processo decisório que ocorre em seu cotidiano, contudo não basta a sua existência na empresa, a linguagem é específica e trata-se de demonstrações estáticas que, por si só não vão gerar conhecimento e ação.

Isso é confirmado ao trazer para o contexto empresarial o entendimento de Smit e Barreto (2002) que a informação documentária, gerada pelos sistemas de informação, é operacionalizada por meio de práticas bem determinadas e se apóia em um processo de transformação orientado por uma racionalidade técnica específica direcionada à organização de estoques de informação. Um repositório de informação que representa um estoque potencial de conhecimento e imperativo para transferência de informação. Os autores explicam que, “Contudo, por ser estático, o estoque não produz, por si só, qualquer conhecimento” (p. 14), entretanto possui a competência para tal e que, sua efetivação ocorre “[...] a partir de uma ação de comunicação mutuamente consentida entre a fonte (os estoques) e o receptor: a produção dos estoques de informação não possui um compromisso direto e final com a produção de conhecimento” (SMIT; BARRETO, 2002, p. 14).

Entretanto, essa ação de comunicação entre fonte e receptor, nas PMEs, pode estar atrelada à percepção de como este repositório vai responder às necessidades informacionais. Ou ainda, como o usuário percebe a capacidade desse sistema em prover com facilidade a informação para redução da ansiedade, ambiguidade e satisfazer sua necessidade diante de um problema ou nova situação. Isso, sim, vai gerar comportamentos.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Fato que justifica a necessidade de compreensão dos conceitos de comportamento informacional para integrá-los à gerência de cada processo de gestão da informação para seu uso efetivo em ação e decisão.

2 Comportamento informacional e cultura informacional como fatores preponderantes nos processos de gestão da informação

De acordo com Wilson (1997), os estudos sobre processo decisório nas organizações estão entre as várias áreas interessadas na compreensão de como as pessoas buscam e fazem uso da informação, na forma de acesso e nos fatores que inibem ou incentivam o uso da informação. Estas áreas estão centrando suas atenções no usuário em detrimento ao foco no sistema (WILSON, 2000). Cada uma dessas áreas de estudo tem suas próprias razões para explorar o que é conhecido em CI como *Information Behavior*, ou seja, comportamento informacional, definido por Wilson (2000, p. 49, tradução nossa), como sendo “[...] a totalidade do comportamento do ser humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação tanto passiva como ativa e o uso da informação”.

Para Case (2007) o comportamento informacional tem sido definido como um termo amplo, que abrange os vários fenômenos relacionados à informação e, portanto, inclui *Information Seeking Behavior*, expressão que designa a busca intencional da informação movida pelo reconhecimento da ausência de informação, com a finalidade de satisfazer um objetivo estabelecido e suprir a necessidade informacional para ação ou solução de problema.

O comportamento de busca informacional, destacado por Wilson (1997), tem como mecanismo de ativação a necessidade informacional, entretanto, essa tem se revelado de difícil trato, visto que é descrita como uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente da pessoa com necessidade e, conseqüentemente, não é diretamente acessível ao observador. A vivência de necessidade só pode ser conhecida por dedução do comportamento ou através de relatos da pessoa que a possui. Nesse sentido, Case (2007) acentua que o conceito de comportamento de busca informacional está muito mais amarrado ao conceito de necessidade do que propriamente com a informação.

Entretanto, muitas vezes, o usuário não tem real percepção de qual informação realmente tem necessidade, surge, então, o fator incerteza no momento de expressão da real necessidade. Para Taylor (1968 *apud* Edwards, 2006) a necessidade não é estática e estabelece quatro estágios: necessidade real (não expressada); necessidade consciente



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

(expressada, mas ainda sem muita coerência); necessidade formalizada (racional, mas não sabe como satisfazer a necessidade) e o último estágio seria a necessidade comprometida, que representa uma confirmação de pesquisa para recuperar a informação em algum sistema a fim de suprir a necessidade informacional. Como subsídio para o movimento de um estágio para o outro, o autor ainda propõe o modelo *Question-Negotiation*, ou seja, um processo de negociação da necessidade por perguntas. Processo que destaca a habilidade da comunicação de pensamentos via negociação de perguntas e respostas.

A proposta de Taylor (1968 *apud* Edwards, 2006) teve como foco bibliotecas, contudo, a transposição para o ambiente das PMEs, pode contribuir para identificar a real necessidade informacional do gestor que, muitas vezes, tem dificuldades em expressar seus pensamentos. Ao aplicar a técnica “negociação por perguntas”, pode-se amenizar a ansiedade do gestor na busca da informação, frente à comunicação de seus pensamentos, em relação à sua necessidade via perguntas. Esse processo pode ajudar a ultrapassar cada estágio da necessidade do gestor até determinar sua real necessidade e encaminhar a devida informação.

Entretanto, é necessário compreender e relevar as especificidades em que o gestor das pequenas empresas está envolto, ambiente em que a tomada de decisões é normalmente mais complexa, uma vez que envolve uma mistura de valores, interesses familiares e comerciais e ainda experiências que são passadas de uma geração para outra, e que interferem em sua rotina organizacional (LONGENECKER et al. 2007). Esse fato insere maiores cuidados no estudo de como esses gestores definem sua necessidade e sua busca informacional.

Nesse sentido, a cognição situada possibilita uma abordagem apropriada ao estudo do comportamento informacional, ao considerar as relações e interações que o gestor estabelece com o seu ambiente, como ele influencia e é influenciado em sua necessidade, na busca e uso da informação. Venâncio e Nassif (2008) destacam a perspectiva cognitivista situacional como inovadora para estudo de comportamento informacional dos decisores no ambiente organizacional e argumentam que

Sob essa perspectiva, o usuário é um ser que vive uma série de experiências pessoais e intransferíveis, determinadas por sua estrutura biológica e história particular, mas que, ao mesmo tempo, permanece em contínua interação com outros sujeitos em diversos domínios de ação, operando emocionalmente e na linguagem (p. 95).



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

De acordo com Nassif (2008), essa abordagem tem como princípio que o processo do conhecer é dependente de duas instâncias, a individual e a social, como uma dinâmica complementar, o que insere a necessidade de outros aspectos além dos princípios cognitivos tradicionais para estudo de usuários. Tais como, considerar as condutas, como rotinas de trabalho e hábitos dos gestores no domínio de ação, ou no contexto social, ou ainda situação específica em que estão sendo observados. Considerar, ainda, os contatos que estabelecem no cotidiano e como e por que eles ocorrem; as pré-disposições e interesses relacionados ao domínio de ação em que estão sendo observados, assuntos relacionados, publicações específicas, e, ainda, a pré-disposição para utilizar os recursos de informação conexos a um contexto ou situação pesquisada.

A partir da análise, sob a abordagem da cognição situada, de uma amostra de 38 pesquisas sobre ambientes organizacionais e comportamento informacional dos gestores, Nassif (2008, p. 6) conclui entre outros pontos que “[...] sujeito e ambiente não podem ser vistos como lados estanques, ou complementares, mas devem ser observados numa perspectiva ecológica”. Chama ainda a atenção para os resultados da pesquisas, que, sob o ponto de vista da cognição situada pode-se perceber que

Essa ausência da perspectiva holística impossibilita a observação das relações e interações que os sujeitos estabelecem e mantêm no ambiente estudado. Nem mesmo a história de relações que os indivíduos estabeleceram ao longo do tempo em que se encontram no ambiente em questão é possível analisar. Além disso, as motivações dos gestores para certas atividades, ou, mesmo, uma análise do sentido que as atividades e as relações com o ambiente de atuação podem fazer para os atores das pesquisas, não são, muitas vezes, nem sequer mencionados (NASSIF, 2008, p. 6).

Na esfera empresarial, Venâncio e Nassif (2008) pesquisaram o comportamento de busca de informação dos responsáveis pela tomada de decisão em empresas de médio porte, e apontaram, em situações específicas, alguns princípios da cognição situada, como a influência por suas histórias pessoais, pelas interações e relações estabelecidas com outros sujeitos e por suas disposições emocionais.

A identificação desses aspectos se mostra relevante no ambiente das pequenas empresas, visto que o gestor exerce várias tarefas, muitas vezes não é qualificado para algumas. Há necessidade de entender as motivações para a atividade de tomada de decisões na área, por exemplo, financeira, e de identificar as pré-disposições e interesses



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

relacionados a relatórios emitidos e publicações específicas. Sua rotina e hábitos, na maioria das vezes, são baseados na experiência adquirida ao longo de sua vida profissional em outras empresas, como colaborador. Vários são os fatores situacionais que podem interferir em seu comportamento de busca e uso da informação contábil-financeira.

Entretanto, além dos aspectos da cognição situada, os elementos da cultura informacional são preponderantes no estudo do comportamento informacional e conseqüentemente na gestão da informação.

2.1 A relação intrínseca do comportamento e cultura informacional na gestão da informação

Choo (2006) destaca que a geração e transformação da informação em conhecimento são moldadas pela cultura organizacional. Isso decorre pela forma de como a empresa estabelece suas prioridades e seus propósitos, na especificação de processos, regras e funções na gestão da informação. Uma visão apresentada por Freitas (2000) mostra a

Cultura organizacional primeiro como instrumento de poder; segundo, como conjunto de representações imaginárias sociais que se constroem e reconstroem nas relações cotidianas dentro da organização e que se expressam em termos de valores, normas, significados e interpretações, visando um sentido de direção e unidade, tornando a organização fonte de identidade e reconhecimento para seus membros (p. 97).

A formação da cultura, segundo Schein (2009), acontece dentro de um processo histórico, no qual as pessoas, em interação entre si e o ambiente vão absorvendo valores, princípios, que então ditam regras, comportamentos e ações para esta sociedade. Nesse sentido, Fadel (2009) destaca que a cultura organizacional sendo resultado de um longo processo de existência de uma organização implica que qualquer necessidade de mudança pode se tornar um processo demorado. Todavia, a autora aponta que os valores da organização que definem a sua cultura devem ser compatíveis à adaptação e à orientação de mudança, de expansão e de crescimento, e completa que a cultura organizacional pode oferecer os caminhos para se trabalhar a gestão do conhecimento e introduzir inovações tecnológicas e organizacionais.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Ao direcionar as discussões da cultura organizacional para o ambiente informacional buscam-se subsídios para o conhecimento de cultura informacional, ou seja, dos elementos da cultura organizacional que influenciam a gestão e uso da informação.

[...] a cultura organizacional é entendida de forma mais abrangente do que a cultura informacional. [...] a cultura informacional, assume um direcionamento que contempla tanto os elementos como os processos, as nuances e os propósitos voltados ao ciclo e comportamento informacional, por isso, a necessidade de abordar a cultura organizacional sob o prisma da Ciência da Informação (WOIDA; VALENTIM, 2006, p. 823).

A cultura organizacional se apresenta como alicerce de qualquer modelo de gestão que se pretenda aplicar, entende-se que ela facilita ou impede o desencadeamento das várias fases do processo de gestão da informação, o que caracteriza a cultura informacional de uma empresa. Curry e Moore (2003, p. 94) argumentam que a cultura informacional é

Uma cultura na qual o valor e a utilidade da informação são reconhecidos por alcançar êxito operacional e estratégico, onde a informação forma a base do processo de tomada de decisão organizacional e, a tecnologia de informação é prontamente explorada para permitir um eficiente sistema de informação.

Corroborando, Choo et al. (2008) afirmam que a cultura informacional se manifesta nos valores da organização, normas e práticas que têm um impacto sobre como a informação é percebida, criada e usada; é onde os valores são as crenças mais profundas sobre o papel e contribuição das informações para a organização, bem como os princípios que definem como a informação deve ser criada e usada; quanto às normas, são regras ou padrões socialmente aceitos que definem o comportamento informacional considerado normal ou esperado na organização. As normas explícitas são geralmente codificadas como diretrizes e políticas que especificam a criação e uso da informação como parte de rotinas organizacionais.

O exposto evidencia a essencialidade e relevância da cultura informacional perante os aspectos do processo de gestão da informação e do comportamento informacional, pois refletem a forma como as pessoas classificam suas necessidades informacionais, buscam e usam a informação na geração de conhecimento para ação e decisão.

Estudos como de Choo et al. (2008) mostram a relação entre a cultura informacional e o uso da informação. Através de uma pesquisa com 650 pessoas em 3 organizações no Canadá, os autores constataram ser possível identificar de forma sistemática os comportamentos e valores que descrevem a cultura informacional de uma organização. Chegaram à conclusão de que a cultura informacional afeta significativamente os resultados do uso da informação. Entretanto, o cultivo de uma cultura informacional orientada a proporcionar valor e utilidade à informação não foi observado nos resultados da pesquisa de Woida e Valentin (2008) que objetivou avaliar os



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

processos e elementos constitutivos da cultura informacional essenciais ao processo de inteligência competitiva organizacional, em duas empresas do setor de calçados do Estado de São Paulo, onde foi constatada a

[...] ausência de comportamentos informacionais, como: a identificação das necessidades de informação dos usuários; a prospecção e o monitoramento de fontes de informação relevantes para a empresa; a dependência de poucas fontes de informação; a ausência de análise das informações; a falta de percepção sobre o ambiente competitivo no qual as empresas estão imersas (2008, p. 11).

Diante do exposto, o entendimento dos aspectos do comportamento e cultura informacional dos gestores, como usuários, pode contribuir no estudo dos processos da gestão da informação contábil-financeira praticados pelas PMEs.

3 Os gestores das PMEs calçadista de Franca e sua relação com a informação contábil

Partindo do objetivo de descrever o tipo de relação existente entre a informação contábil e os gestores das pequenas empresas e fornecer respostas a respeito da utilização das informações contábeis na gestão das PMEs calçadistas de Franca decidiu-se pela pesquisa de natureza quantitativa, descritiva exploratória. Isso, tendo em vista o objetivo de quantificar determinados atributos das PMEs, de seus empresários e sua relação com a informação contábil na gestão empresarial.

O pólo calçadista de Franca abriga o maior parque fabricante de calçados masculinos do país, com 760 indústrias e produção anual em torno de 26 milhões de pares, sendo que 85% são para o público masculino conforme dados em 2009, segundo ABICALÇADOS (2009).

3.1 Aspectos metodológicos

O estudo foi realizado em pesquisa de mestrado, no ano 2000, com empresários das indústrias enquadradas como microempresas e empresas de pequeno porte, assim classificadas pela legislação do imposto de renda, nesse estudo, citadas como PMEs. De uma população de 458 empresas classificadas como PMEs, foram selecionadas 67, associadas ao Sindicato das Indústrias de Calçados de Franca, por entender que essas têm uma gerência mais participativa e são propensas a participar de estudos. Dessas 67



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

empresas, foi possível agendar entrevista em 61. O que fechou a amostra desse estudo em 91% das PMEs calçadistas associadas ao Sindicato da Indústria de Franca.

Como técnica de coleta de dados, optou-se pelo questionário semi-estruturado, com questões abertas, fechadas e de múltipla escolha, que se configurou como um roteiro para entrevista, marcadas previamente, a qual foi realizada diretamente com os empresários.

As variáveis tratadas no questionário foram abrangidas em três tópicos, o primeiro destinou-se à obtenção de dados sobre o empresário, com o objetivo de analisar os traços principais de seu perfil. No segundo tópico, dedicou-se à análise das características da pequena empresa e sua relação com o serviço contábil. No terceiro tópico, foram abrangidas 18 questões sobre o uso das informações contábeis de amplitude geral, das quais, o presente artigo se restringe a apresentar e discutir 3 questões, demonstradas no Quadro 4, pertinentes à informação contábil-financeira, representada pelo BP, DRE e pelos relatórios com indicadores financeiros, como produtos informacionais da contabilidade como unidade informacional.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Quadro 4 - Variáveis pesquisadas no ambiente das pequenas empresas calçadistas de Franca

Tópico	Entidade/Tema	Variáveis pesquisadas
3	INFORMAÇÃO CONTÁBIL RELATÓRIOS CONTÁBEIS: BP - Balanço Patrimonial	A empresa recebe do setor contábil o Balanço Patrimonial? Se não, qual a justificativa? Se sim, o Balanço Patrimonial é utilizado para tomada de decisões? <ul style="list-style-type: none"> ○ Se não, qual a justificativa? ○ Se sim, como é utilizado? ○ Qual a periodicidade?
3	INFORMAÇÃO CONTÁBIL RELATÓRIOS CONTÁBEIS: DRE Demonstração do Resultado do Exercício	A empresa recebe do setor contábil a Demonstração de Resultados? Se não, qual a justificativa? Se sim, a DRE é utilizada para tomada de decisões? <ul style="list-style-type: none"> ○ Se não, qual a justificativa? ○ Se sim, como é utilizado? ○ Qual a periodicidade?
3	INFORMAÇÃO CONTÁBIL RELATÓRIOS CONTÁBEIS – Indicadores de análise	A empresa recebe do setor contábil Indicadores para análise de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Rentabilidade; ○ Liquidez; ○ Endividamento Se não, qual a justificativa? Se sim, como são utilizados? Qual a periodicidade? Este relatório é utilizado para tomada de decisões? Se não, justificativas. Como é utilizado?

Através dessas questões é possível alcançar o objetivo proposto neste estudo, de iniciar uma discussão do processo de gestão da informação contábil-financeira e do comportamento informacional dos gestores sob a perspectiva da Ciência da Informação.

3.2 Análise e discussão dos resultados da pesquisa

A partir dos dados tabulados e estruturados, foi possível, inicialmente, quantificar determinados atributos das MPEs em relação à geração e disponibilização da informação contábil-financeira e do perfil de seus empresários que retratam seu comportamento informacional como gestores. Para a análise dos dados coletados, foi utilizada a técnica da estatística descritiva.

O perfil dos empresários pesquisados foi assim resumido, a idade média da maioria (66%) está entre 31 a 50 anos, 87% dos empresários concluíram no mínimo o segundo grau, entre os empresários que concluíram ensino superior 37% tem formação na área de negócios, 21% na área de Direito e 21% em engenharia e Informática. A maioria (57%)



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

dos empresários é oriunda do setor produtivo de calçados e, 80% dos empresários entrevistados afirmaram que exercem tarefas operacionais, relacionadas com a área produtiva, “apagando incêndios” cotidianos. E, é esse atributo do perfil dos empresários que pode definir o comportamento informacional e cultura informacional do empresário da PME em relação à informação contábil para gestão do negócio.

Em relação às características das empresas pesquisadas, foi apurado que a maioria (34%) tem até 5 anos de atividade, 28% tem entre 6 a 10 anos de atividade, 97% terceiriza o serviço contábil, 98% delas mantêm o pagamento de impostos em dia e cumprem as exigências fiscais e legais. Foi apurado que a maioria dos empresários reconhece a importância da informação contábil, para condução do negócio, entretanto comprovando a tendência dos pequenos negócios, a maioria dos empresários aponta que as informações geradas pelo setor contábil são apenas para cumprimento das obrigações fiscais e legais.

Em relação à análise da acessibilidade e uso das informações contábil-financeiras, especificamente, relatórios como BP, DRE e os indicadores de análise, foi apurado que a maioria (66%) recebe o BP e uma minoria (39%) recebe a DRE, entretanto apenas 15% desses empresários recebem estas demonstrações de forma mensal e utilizam as informações na gestão do negócio. Foi observado que a maioria dos empresários que não usa as informações do BP e nem da DRE alega preferência à experiência e aos controles pessoais em detrimento da informação contábil sistematizada e, ainda, 8% atestam que os relatórios não representam a realidade da empresa e 8% alegam que desconhecem a utilidade dos relatórios.

Sob o prisma da teoria contábil, do enfoque prescritivo abordado por Hendriksen e Breda (1999), foi apontado como um dos fatores para negligência em relação ao uso da informação contábil-financeira, nas empresas pesquisadas, a falta de um sistema de informação adequado às especificidades das PMEs que demonstrasse a relevância da informação contábil para a gestão do negócio e promovesse seu uso. Esse entendimento gerou a proposta de um “sistema de controles” para subsidiar estudos do processo administrativo das PMEs.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

3.2.1 Um novo olhar aos resultados pela perspectiva da CI

Entretanto, na aplicação desse sistema de controles proposto, foi observado que, por mais eficiente que se apresentasse, seu uso efetivo está atrelado à percepção do valor estratégico e do reconhecimento da necessidade pelos usuários desse sistema informacional, fatores que definem o comportamento informacional, que cunham ou são cunhados pela cultura informacional dos gestores como usuários da informação contábil.

Nesse sentido, Oades (2008) destaca que, a Ciência da Informação oferece um *corpus* teórico para a compreensão, diagnóstico e satisfação das necessidades de informação, assim sendo, esta área do conhecimento oferece competências necessárias para apoiar profissionais contabilistas em seu percurso de relacionamento com usuários e identificação de suas reais necessidades de informações contábeis no ambiente empresarial.

Pelo confronto da revisão da literatura sobre gestão da informação, comportamento informacional e cultura informacional e pelo resultado da pesquisa, entende-se que a complexidade no entorno da busca e uso da informação contábil no ambiente das pequenas empresas está subjacente ao processo exclusivo da técnica contábil e geração da informação. Corroboram fatos como, aqueles em que a maioria dos empresários entrevistados atribui à falta de interesse pela gestão da informação contábil-financeira por estarem envolvidos na área produtiva. O que leva à inferência de que, sob a perspectiva de alguns empresários, a gestão da informação é tida como não produtiva subestimando sua contribuição ao desempenho administrativo e seus reflexos na eficiência operacional e financeira.

O que confirma que a complexidade é devido ao comportamento informacional estar imbricado à cultura organizacional e essa não ser incentivadora do uso da informação contábil na gestão do negócio. Isso também pode ser percebido pela forma como as prioridades (gestão da produção), normas (dispensa dos relatórios contábeis) e rotinas de trabalho (controles próprios e experiência pessoal) são especificadas pelos empresários entrevistados, acredita-se, que esses valores são constituídos sobre crenças e pressupostos gerados e carregados ao longo do tempo.

4 Considerações Finais



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

O presente estudo possibilitou caracterizar a complexidade instaurada no ambiente de gestão da informação nas PMEs, centrada no comportamento informacional influenciado pela cultura organizacional, e não na técnica contábil aplicada à elaboração da informação contábil, o que torna relevante os aportes da Ciência da Informação nesse ambiente. Um caminho para desativar crenças e pressupostos ultrapassados pertinentes à busca e uso da informação contábil-financeira é trabalhar com o modelo de gestão da informação proposto por Choo (2006) adaptado, neste estudo, no Quadro 3, à informação contábil-financeira. Cada um dos seis processos que constitui o modelo de gestão da informação pode contribuir para focar a atenção na necessidade do gestor como usuário em detrimento ao foco no sistema contábil, como tradicionalmente abordado. A aplicação desta nova visão pode direcionar o comportamento e a cultura informacional rumo à busca e uso da informação contábil para ação e decisão no ambiente das PMEs.

Pelo exposto, uma compreensão mais densa do comportamento e da cultura informacional do usuário é relevante na gerência de cada processo dentro da gestão da informação contábil. Alguns princípios da cognição situada como a influência da estrutura biológica e experiências pessoais, as predisposições e interesses relacionados às finanças e contabilidade e a cultura organizacional devem ser averiguados na caracterização do comportamento informacional dos gestores das PMEs para servir de apoio na administração dos processos de gestão.

Diante das discussões conceituais e da complexidade do ambiente informacional das PMEs apresentadas, sugerem-se estudos aprofundados que respondam se é possível determinar comportamentos e elementos constitutivos da cultura informacional que impulsionam ou emperram a gestão da informação contábil no ambiente das PMEs. Estudos desse porte podem contribuir no resgate e na construção de conceitos na busca de excelência no processo de gestão na interseção de pessoas, informações e tecnologia. Ao trabalhar novos conceitos, projeta-se a construção de significado, gerando conhecimento e ação no contexto econômico e financeiro das pequenas empresas, sob o âmbito da Ciência da Informação.

Abstract: Small businesses have increasingly been the target of studies, either for their relevance in the generation of jobs or for their high degree of mortality. What justifies studies of the structural basis underlying the information flow and guidance of administrative practices. With an exploratory research of 61 small business footwear



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

manufacturers in the City of Franca with the objective of understanding the accounting information available and how entrepreneurs use this information, it was learned that actions are driven by personal experience and improvised controls for the business management at the expense of systematic accounting information. It also pointed to weaknesses in the elaboration of accounting information intended for management ends. The result generated a proposal for a “system of controls” to subsidize studies of the administrative process of small businesses. However, it was observed in the application of this system of controls, for as efficient as it may be, its effective search and use appears to be linked to the perception of need and strategic value by the producers and users of this information system. This reflection leads to a new inspection of the research results and to a discussion of the process of financial accounting information management and information behavior of small business managers under the focus of Information Science. The result points out the reconstruction of the processes of management accounting information-oriented for strategic use. The complexity introduced in this environment is noted, focusing on information behavior influenced by information culture, and not the accounting technique applied to the elaboration of accounting information.

Keywords: information management; financial accounting information; information behavior, organizational culture, information culture.

Referências

- ABICALÇADOS. **Pólos produtores.** Disponível em: <http://www.abicalcados.com.br/polos-produtores.html> Acesso em: 20 de julho de 2010.
- ASSAF NETO, A.; LIMA, F. G. **Fundamentos de Administração Financeira.** São Paulo: Atlas, 2010.
- CASE, Donald O. **Looking for Information:** A survey of research on information seeking, needs, and behavior. Elsevier, 2007.
- CHOO, Chun Wei. **A Organização do Conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006.
- _____ et al. Information Culture and Information Use: an exploratory study of three organizations. **Journal of the American society for information science and technology**, 59 (5): 792-804, 2008
- CURRY, A.; MOORE, C. Assessing information culture - an exploratory model. **International Journal of Information Management**, n.23, p.91-110, 2003.
- DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial:** Como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- EDWARDS, Phillip M. Taylor's Question-Negotiation. In FISHER, K.E.; ERDELEZ S.; McKECHNIE, L. (Orgs). **Theories of Information Behavior.** Medford, New Jersey: ASIST, 2006.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

ELLIS, Peter; DESOUZA, Kevin C. On information management, environmental sustainability, and cradle to cradle mentalities. **Business Information Review**, Vol. 26, No. 4, 257-264. 2009.

FADEL, Barbara, Identidad cultural y gestión de la información y del conocimiento en las organizaciones en cambio. In: **IBERSID - Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación**, 14, 2009, Zaragoza (ES), Universidad de Zaragoza, 2009.

FREITAS, Maria Ester. **Cultura Organizacional: Identidade, Sedução e Carisma?** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.

HENDRIKSEN, E. S., BREDA, V. M. F. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1999.

IUDÍCIBUS, Sérgio; MARTINS, Eliseu; CARVALHO, L. Nelson. Contabilidade: aspectos relevantes da epopéia de sua evolução. **Revista. Contabilidade e Finanças**. – USP, São Paulo, volume n. 38, p. 7 – Maio/Ago. 2005.

IUDÍCIBUS, S. ; MARTINS, E. ; GELBCKE, E. **Suplemento do Manual de Contabilidade das Sociedades por Ações**: aplicável às demais. FIECAFI. São Paulo: Atlas, 2009.

LONGENECKER, Justin G. et al. **Administração de pequenas empresas**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAES, Cássia R. B. ; FADEL, Barbara. Triangulação metodológica para o estudo da gestão da informação e conhecimento em organizações. In: VALENTIM, M.L.P. (Org). **Gestão da Informação e do Conhecimento**. São Paulo: Polis, 2008.

NASSIF, Mônica Erichsen. Análise de pesquisas sobre o comportamento informacional de decisores sob o ponto de vista da cognição situada. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação** - v.9 n.6 dez/08.

OADES, Caroline. Information management challenges for the professional accountant in business. **Business Information Review**, Vol. 25, No. 3, 160-164. 2008.

PEREIRA, F. C. Mafra; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Uso de fontes de informação por consultores empresariais: um estudo junto ao mercado de consultoria de Belo Horizonte. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.13, n.1, p.95-111, jan./abril. 2007.

SCHEIN, Edgar H. **Cultura Organizacional e Liderança**. São Paulo: Atlas, 2009.

SMIT, Johanna W. ; BARRETO, Aldo de Albuquerque. Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIM, M.L.P. (Org). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

SMITH, Marinês Santana Justo; **A Administração Contábil nas Micro e Empresas de Pequeno Porte do Setor Calçadista de Franca**; Dissertação de Mestrado; FACEF – Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Franca. 2000.

VALENTIM. Marta L.P. Processo de Inteligência Competitiva Organizacional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org). **Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional**. 2.ed. Marília: Fundepe Editora, 2006.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da
informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

_____. Informação e conhecimento em organizações complexas. In: VALENTIM, M.L.P. (Org). **Gestão da Informação e do Conhecimento**. São Paulo: Polis, 2008.

VENÂNCIO, Ludmila. NASSIF, Mônica Erichsen. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ci. Inf., Brasília**, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008

WEFFORT, E. F.J. **O Brasil e a Harmonização Contábil Internacional**: Influências dos Sistemas Jurídico e Educacional, da Cultura e do Mercado. São Paulo: Atlas, 2005. 231 p.

WERSIG, Gernot. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v. 29, n. 2, p.229-239, 1993.

WILSON, T. D. Information Behavior: an interdisciplinary perspective. **Information Processing & Management**. vol. 33. No. 4, pp. 551-572, 1997.

_____. Human Information Behavior. **Information science research**, v. 3, n. 2, 2000.

_____. The information user: past, present and future. **Journal of Information Science**. 2008 34; p. 457-464. 2008.

WOIDA, L. M.; VALENTIM, M. L. P. Cultura informacional voltada ao processo de inteligência competitiva organizacional: a relação entre as pessoas, a informação, e as tecnologias de informação e comunicação. **VII ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 2006.

_____. Cultura informacional voltada ao processo de inteligência competitiva organizacional no setor de calçados de São Paulo. **IX ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 2008.