



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: Pôster

INFORMAÇÃO ORGÂNICA COMO SUBSÍDIO NO PROCESSO DECISÓRIO: ESTUDO NAS EMPRESAS DO SETOR VAREJISTA SITUADAS NA CIDADE DE MARÍLIA/SP.

Mariana Lousada

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”

Marta Ligia Pomim Valentim

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”

Resumo: A informação na economia atual tornou-se fonte de valor para as organizações, configurando-se como um recurso capaz de subsidiar as tomadas de decisões. Neste sentido, a empresa que conseguir obter, gerenciar, organizar, tratar e disseminar de maneira inteligente e estratégica este recurso concretizará maior lucratividade e competitividade no cenário empresarial, uma vez que é tão importante quanto qualquer outro recurso existente no ambiente organizacional. Neste contexto, destaca-se um tipo fundamental para o desenvolvimento satisfatório destas ações: a informação orgânica. Esta se caracteriza por ser produzida no ambiente interno da organização sendo produto das atividades desempenhadas no exercício de suas funções. Portanto, o objetivo deste trabalho é conceituar a informação orgânica no âmbito organizacional, verificar *in loco* quais são os tipos mais recorrentes, e analisar de que forma este tipo de informação é utilizado no processo decisório. O universo pesquisado são as empresas filiadas a Rede Construnova, do segmento de material de construção, situada nas cidades de Marília/SP, pois se configura como um significativo segmento na economia local e regional. Os procedimentos metodológicos utilizados são alicerçados na abordagem qualitativa, cujo método refere-se à pesquisa descritiva-exploratória. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado com perguntas fechadas. Pelo exposto, o estudo aponta a deficiência da percepção da importância das informações do tipo orgânica como subsídio ao processo decisório e também, como recurso estratégico.

Palavras-Chave: Informação Orgânica; Processo Decisório Empresarial; Produção Documental; Tipologias Documentais.



INTRODUÇÃO

No contexto atual a informação deixou de ser um elemento comum passando a desempenhar papel de destaque, assumindo valor igual ou superior aos outros recursos organizacionais. Portanto, dispor de informações fidedignas, com qualidade, consistentes, no formato adequado e no momento certo, poderá auxiliar no processo decisório e na obtenção de vantagem competitiva frente aos concorrentes. Diante disto, quanto mais às organizações se conscientizarem da relevância da informação como meio de fomentar seu bom desempenho, e quanto mais rápido for este acesso, mais fácil será atingir os objetivos e metas definidas. Pois, quando gerenciada e utilizada torna-se um recurso estratégico capaz de trazer benefícios que outros recursos organizacionais não geram. Destaca-se desse modo, as informações produzidas intra-organizacionalmente, nos diferentes níveis e setores, resultantes da missão, responsabilidades e das atividades ali desenvolvidas, cuja denominação adotada é 'informação orgânica'.

A literatura nacional em relação à informação orgânica como subsídio para o processo decisório é deficiente e, por isso mesmo, merece ser aprofundada. A pesquisa pretende aportar, modestamente, a criação de um espaço para reflexão sobre esta problemática. Acresce-se a isso a importância de se levantarem questões que possam vir a contribuir para o desenvolvimento do objeto de estudo da Ciência da Informação, ou seja, a informação sob diferentes perspectivas. O problema central refere-se ao pouco e, às vezes, ao inexistente conhecimento dos gestores quanto à importância da informação orgânica como elemento estratégico para a tomada de decisão. Falta uma percepção clara do tomador de decisão sobre o valor deste tipo de informação para a solução de problemas e para a formulação de estratégias de ação de curto, médio e longo prazo. Outro aspecto importante consiste na ausência de discussões acerca da informação orgânica e, também, das divergências encontradas na literatura da área em relação às definições e conceitos.

O objetivo principal centra-se na análise da informação orgânica como insumo do processo decisório empresarial, buscando-se identificar por meio de um caso particular de que forma esse tipo de informação é utilizado. Aprofundar a discussão visando à definição de um conceito, aprofundar as características e discutir a importância da informação orgânica para o processo decisório, bem como seu valor para as organizações.



INFORMAÇÃO ORGÂNICA NO CONTEXTO EMPRESARIAL

A informação orgânica no contexto organizacional é obtida através do monitoramento dos fluxos informacionais, no entanto, ressalta-se que ela encontra-se nos fluxos formais, pois se trata de informações registradas e produzidas dentro da própria empresa que é a própria produtora e, também, consumidora desse tipo de informação, conforme explicam Carvalho e Longo (2002, p.115):

[...] informação orgânica é um conjunto de informações sobre um determinado assunto, materializado em documentos arquivísticos que, por sua vez, mantêm relações orgânicas entre si e foram produzidas no cumprimento das atividades e funções da organização.

Sendo assim, a informação orgânica é produzida em decorrência da execução das tarefas, atividades e funções organizacionais. Lopes (1996, p.32) defende que “[...] é orgânica a informação que pertence à pessoa ou organização que a acumulou”, ou seja, a informação orgânica é intrínseca a organização/instituição que a gerou sendo, portanto, fruto dos componentes que a integram. Pode-se considerar, ainda, que a combinação entre si, ou seja, o cruzamento dessas informações pode gerar novas informações, também, de caráter orgânico. Para Rosseau e Couture (1998, p.291) “[...] a informação pode ser orgânica, isto é elaborada, enviada ou recebida no âmbito da sua missão”. As autoras consideram a informação orgânica como sendo um produto da execução das funções, atividades e tarefas desenvolvidas internamente à organização, buscando assim atingir a missão, metas e objetivos organizacionais. Sendo assim, seu caráter orgânico diz respeito ao fato de ser produzida no ambiente interno organizacional, cujos fundos retratam as funções, atividades e tarefas a que dizem respeito. Partindo da mesma concepção Fauvel e Valentim (2008, p.238) conceituam a informação orgânica como um “tipo de informação arquivística, porquanto é produzida apenas no âmbito interno à organização”. De acordo com Lousada e Valentim (2008, p.254) “a informação orgânica é produzida internamente, sendo produto resultante da execução das funções e das atividades organizacionais”. A informação orgânica revela o inter-relacionamento, o contexto de sua existência e, também, de criação. Sendo assim, é possível reconhecer claramente o contexto de produção.



PROCESSO DECISÓRIO ORGANIZACIONAL

A tomada de decisão perpassa por todos os segmentos sociais, fazendo parte do cotidiano de todos os indivíduos, seja no âmbito pessoa ou profissional, variando quanto ao grau de relevância. Trata-se de uma atividade ao ser humano e, portanto, as organizações, assim como acontece a todo o momento, pois se trata de uma atividade crucial. Sua importância é elevada, pois define os cursos de ações que a empresa pretende seguir, e uma decisão mal realizada pode comprometer de forma desfavorável à organização. Por esta razão há um esforço grande em compreender esse processo, que pode ser muito complexo, dependendo da situação.

No âmbito organizacional estas decisões são mais visíveis por ocorrerem constantemente, são ações que dizem respeito às principais tarefas desenvolvidas, bem como sobre planejamentos e metas definidas a médio ou longo prazo. As atividades nas organizações são, essencialmente, atividades de tomada de decisão e resolução de problemas (SIMON, 1979 *apud* MORENO, 2006, p.54).

Para este estudo o processo decisório é entendido como o processo de identificar um problema, oportunidade ou inovação, a fim de selecionar um curso de ação como objetivo de resolvê-lo. O problema normalmente ocorre porque o estado natural não está de acordo com o desejado pela organização, já a oportunidade, ocorre quando as circunstâncias oferecem uma chance de ultrapassarem objetivos e metas. Simon (1972, p.14) desenvolve em sua teoria quais são as principais fases de uma decisão. São elas: 1) descobrir as ocasiões em que deve ser tomada; 2) identificar os possíveis cursos de ação; 3) decidir-se entre uma delas. Na primeira fase, deve-se analisar o ambiente a procura de situações que exigem uma decisão. É uma fase em que a coleta de dados é extremamente importante. A segunda fase é uma fase de estruturação, ou seja, deve-se buscar, criar, desenvolver e analisar alternativas possíveis sob desconhecimento parcial ou alternativas que nem sempre são percebidas numa primeira oportunidade. A terceira e última fase se caracteriza pela escolha da decisão em si, dentre as possíveis alternativas, ou seja, pela ação propriamente dita, é o momento em que o processo decisório chegar ao seu propósito. Considera-se assim, que em todas as fases da decisão a informação é fundamental para fomentar a estruturação da situação, a análise das alternativas e posteriormente, sua resolução.



PRODECIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa realizada é de natureza quali-quantitativa, do tipo descritiva-exploratória. Este tipo de pesquisa tem como objetivo analisar os fatos mediante contato direto com o objeto em estudo e, por este motivo, tem sido aplicada com êxito na área de Ciência da Informação, porquanto analisa todo o processo e não somente os resultados obtidos.

O universo pesquisado refere-se ao setor varejista de material de construção, cujas empresas são filiadas à Rede Construnova. Esta é formada por 19 (dezenove) empresas. No entanto, este estudo focou a análise em 6 (seis) empresas filiadas a Rede. A visão da Rede Construnova é voltada para o mercado da região. Por meio de alianças estratégicas, associativismo empresarial busca uma nova forma de atuação no mercado. Dispondo de planejamentos de ação para enfrentar o concorrido mercado varejista, o qual tem passado por momentos difíceis, em função da abertura da economia para o mercado internacional, bem como das incorporações ocorridas entre as grandes empresas nacionais e transnacionais, que se formaram nos últimos anos e que atuam no mercado nacional.

Os sujeitos de pesquisa são os responsáveis pelo planejamento de ações no curto, médio e longo prazos, portanto, pelas tomadas de decisão. Nesse caso específico, são os proprietários das empresas. O instrumento utilizado foi o questionário fechado elaborado a partir dos objetivos do trabalho e embasado na literatura do tema. Foi dividido por módulos referentes aos principais temas discutidos.

RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da tabulação e análise dos dados, apresentaremos as questões mais relevantes para o trabalho. As empresas pesquisadas são em sua maioria (66%) micro empresas, 17% denomina-se pequena e 17% não respondeu a pergunta. De acordo com a classificação do Sebrae¹, micro empresas são aquelas que possuem até 09 (nove) funcionários, enquanto que, pequenas empresas possuem de 10 (dez) a 49 (quarenta e nove) funcionários. As atividades desenvolvidas pelos tomadores de decisão no

¹ <<http://www.sebrae.com.br/uf/goias/indicadores-das-mpe/classificacao-empresarial/>>



cumprimento de suas atividades são relacionadas com os clientes, contato com fornecedores e participação em reuniões se sobressai as demais, a incidência é de 83%, isto é característico por se tratar do segmento varejista.

Em relação, aos tipos de informação orgânica que mais são produzidos pelas empresas predomina com 100% de incidência aquelas relacionadas a atividades de vendas, como: pedidos de produtos; nota fiscal de venda/prestação de serviços. Em seguida, destacam-se as seguintes tipologias: certificado de inscrição no CNPJ; brinde; catálogo de fornecedores; cotação de preços; relatório/extrato de contas (financeiras), com 83% de incidência, compreende atividades administrativas, de marketing e também, financeiras. Posteriormente, com 66% de incidência, temos as tipologias: contrato social; livro ou ficha de registro de empregado; avisos de férias e recibo de férias; folhetos de divulgação; controle de estoque de almoxarifado; nota fiscal de aquisição de materiais, serviços e equipamentos; recibos de pagamento; DARF; Certificação de registro e licenciamento de veículos. Percebe-se que as informações produzidas pelas empresas são diversificadas, compreendendo todos os setores da organização, ou seja, corrobora com a literatura, que indica que todos os setores da organização são produtores de informação orgânica.

Já em relação, se as informações que são produzidas pelas empresas são utilizadas no processo decisório temos que, as fontes informacionais que mais se destacam são as conversas realizadas em caráter formal e informal. As fontes formais são as informações discutidas e disseminadas em reuniões. Enquanto que, as informais são aquelas conversas realizadas em cafezinhos, nos almoços, e nos corredores da empresa. As informações registradas em documentos são pouco utilizadas, somente uma empresa, ou seja, 16% a considerou como fonte de informação.

Podemos considerar a partir da análise dos dados que a produção documental é deficiente, pois não há controle e nem comprovação da maioria das atividades que são desenvolvidas dentro da empresa. Isto porque, apenas algumas tipologias se destacam, conforme foi demonstrado acima, isto porque, as empresas produzem de acordo com Pazin (2005) 107 tipos de documentos, ou seja, são 107 tipos diferentes de informação orgânica. Portanto, podemos considerar que a produção de informação orgânica é baixa. É evidente que, se a produção é carente inevitavelmente o processo decisório subsidiado por este tipo de informação também será comprometido, pois neste contexto a produção



de informação orgânica é diretamente proporcional à qualidade do processo de decisão. Também não há preocupação em utilizar estas informações para desenvolvimento de estratégias, a fim de torná-las mais competitivas, visto que se encontra em um segmento caracterizado pela grande concorrência.

Abstract: The information in the current economy became source of value for the organizations, configuring itself as a resource capable to subsidize the taking of decisions. In this direction, the company who to obtain to get, to manage, to organize, to deal with and to spread intelligent and strategically way this resource will materialize greater profitability and competitiveness in the enterprise scene, a time that is so important how much any another existing resource in the organizational environment. In this context, a basic type for the satisfactory development of these actions is distinguished: the organic information. This is characterized for being produced in the internal environment of the organization being product of the activities played in the exercise of its functions. Therefore, the objective of this work is to appraise the organic information in the organizational scope, to verify in I lease which are the types most recurrent, and to analyze of that it forms this type of information is used in the power to decide process. the universe of this study are affiliated companies Construnova Network, the segment of construction materials, located in the city of Marília/SP, because it sets up as a significant segment in local and regional economy. The methodological procedures used will be grounded in the qualitative approach, which method refers to the descriptive and exploratory research. As an instrument of data collection used a structured questionnaire with closed questions. For these reasons, the study points to impaired perception of the importance of organic type information as an aid to decision making and also as a strategic resource.

Keywords: Organic Information; Business Decision Making; Documentary Production; Documentary Typologies.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, E. L. de; LONGO, R. M. J. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do Conselho de Administração da UEL. **Informação & Informação**. Londrina, v. 7, n. 2, p. 113-33, jul./dez. 2002. Disponível em: <
<http://www2.uel.br/revistas/informacao/viewarticle.php?id=125>> Acesso em: 10 jun. 2010.

FAUVEL, T. H. F.. VALENTIM, M. L. O. Informação orgânica como subsídio para o processo de inteligência competitiva organizacional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 268p.

LOPES, L. C. **A informação e os arquivos**: teorias e práticas. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCar, 1996. 142p.



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

LOUSADA, M. VALENTIM, M. L. O. Informação orgânica como insumo do processo decisório empresarial. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. p.243-261.

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

MORENO, N. A. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. 2006. 220f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

ROSSEAU, J. I.; COUTURE, C. O lugar da arquivística na gestão da informação. In: _____. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998. p.61-76

SIMON, H. A. **Capacidade de decisão e de liderança**. 2.ed. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1972. 78p.