



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

**LETÍCIA FLOR DA SILVA**

**A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO APOIO AO PROCESSO  
ORGANIZACIONAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE NO ÂMBITO DA  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO  
NUMA EMPRESA DE MÉDIO PORTE.**

**RECIFE**

**2022**

**LETÍCIA FLOR DA SILVA**

**A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO APOIO AO PROCESSO  
ORGANIZACIONAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE NO ÂMBITO DA  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO  
NUMA EMPRESA DE MÉDIO PORTE.**

TCC apresentado ao Curso de Gestão da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito para obtenção do Título de Bacharel em Gestão da Informação.

**Orientador:** Prof. Dr. André Anderson Cavalcante Felipe

**RECIFE**

**2022**

Catálogo na fonte  
Biblioteca Joaquim Cardozo – Centro de Artes e Comunicação

S586o Silva, Letícia Flor da

A organização da informação como apoio ao processo organizacional de atendimento ao cliente no âmbito da tecnologia da informação e comunicação: um estudo de caso numa empresa de médio porte/ Letícia Flor da Silva. – Recife, 2022.

73f.: il. fig.

Sob orientação de André Anderson Cavalcante Felipe.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Departamento de Ciência da Informação. Curso de Gestão da Informação, 2022.

Inclui referências e apêndice.

1. Gestão da Informação. 2. Organização da Informação. 3. Empresa de médio porte. 4. Tomada de Decisão. I. Felipe, André Anderson Cavalcante (Orientação). II. Título.

020 CDD (22. ed.)

UFPE (CAC 2022-100)



Serviço Público Federal  
Universidade Federal de Pernambuco  
Centro de Artes e Comunicação  
Departamento de Ciência da Informação

## FOLHA DE APROVAÇÃO

A organização da informação como apoio ao processo organizacional de atendimento ao cliente no âmbito da tecnologia da informação e comunicação:  
um estudo de caso numa empresa de médio porte

Letícia Flor da Silva

---

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora, apresentado e aprovado de modo remoto (online), conforme autorizado pelo PROACAD/UFPE em Ata de Reunião Virtual dos Coordenadores de Graduação do dia 12 de Maio de 2020, pelo Curso de Gestão da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

TCC aprovado 10 de Maio de 2022.

Banca Examinadora:

Orientador – Prof. Dr. André Anderson Cavalcante Felipe.  
DCI/Universidade Federal de Pernambuco.

Examinador 1 – Prof. Dr. Antônio de Souza Silva Júnior.  
DCI/Universidade Federal de Pernambuco.

Examinador 2 – Prof. Dr. Maurício Rocha de Carvalho.  
DCI/Universidade Federal de Pernambuco.

## DEDICATÓRIA

*Dedico esse trabalho primeiramente a Deus pois sem Ele eu nada conseguiria. Agradeço aos meus pais por todo apoio e incentivo para que eu chegasse a etapa da minha vida. Gratidão a todos os meus amigos pela motivação. Valeu a pena todo o esforço. Essa conquista é nossa.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por ter sempre iluminado o meu caminho, guiado os meus passos e abençoado todas as minhas escolhas e por fim ter me permitido chegar até aqui. Gratidão imensa aos meus pais, Rivaldo e Edileuza, que são a minha base, minha maior riqueza aqui na terra, que sempre apostaram e confiaram em mim, apoiaram as minhas decisões, respeitaram as minhas escolhas e sempre me deram todo apoio e suporte que precisei para correr atrás dos meus objetivos, e o resultado disso tudo vem sendo parte da mulher que estou me tornando. Obrigada por serem meu maior estímulo e por acreditarem em mim quando até eu mesma duvidei da minha capacidade de vencer os obstáculos da vida.

Sou eternamente grata ao meu orientador, André Anderson Cavalcante Felipe, pela enorme paciência que teve comigo, compreensão da correria que vem sendo a minha vida, pela motivação e apoio no desenvolvimento deste trabalho, e principalmente, por ter acreditado que eu conseguiria essa conquista desde o início.

A todos os amigos e familiares que de forma direta ou indiretamente me ajudaram, do começo ao fim, desde palavras motivadoras como também me incentivando para continuar seguindo em frente, meu muito obrigada.

*“A maior recompensa para o trabalho do homem não é o que ele ganha com isso, o que ele se torna com isso.”*

John Ruskin

## RESUMO

A presente monografia busca analisar como a Organização da Informação pode influenciar o processo organizacional de atendimento ao cliente no âmbito da Tecnologia da Informação e Comunicação numa empresa de médio porte. A descrição dos modelos da Gestão da Informação (GI) propostos por McGee e Prusak (1994), Beal (2004) e Choo (2003) foram os arcabouços teóricos deste estudo de caso, que se caracteriza como pesquisa de tipo exploratória com caráter qualitativo, apoiada pela pesquisa bibliográfica e documental. O método do estudo de caso permitiu a caracterização de uma empresa de médio porte da Região Metropolitana do Recife e a orientação de aplicação dos procedimentos metodológicos de coleta de dados, no caso a observação assistemática e as informações da empresa de médio porte. A análise dos dados foi desenvolvida com base nas etapas dos modelos de GI: identificação de necessidades e requisitos informacionais, aquisição e coleta de informações, organização e armazenamento da informação, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição e disseminação da informação e análise e uso da informação. Os resultados mostram que a aplicação da OI na empresa analisada proporcionou melhorias no processo organizacional de atendimento ao cliente de forma eficiente e atingiu os objetivos, uma vez que, antes da intervenção do estudo, os usuários vivenciavam resoluções de problemas de forma inconclusiva, fora o atraso no retorno ao cliente. Após a utilização da OI, os usuários tomaram posse de informações fundamentais que geraram o conhecimento necessário e a desenvoltura do processo, além de tudo, o devido apoio para a tomada de decisão.

**Palavras-chave:** Organização da Informação. Gestão da Informação. Empresa de médio porte. Tomada de Decisão.

## ABSTRACT

This article seeks to analyze how the Information Organization can influence the organizational process of customer service in the scope of Information and Communication Technology in a medium-sized company. The description of the Information Management (IM) models proposed by McGee and Prusak (1994), Beal (2004) and Choo (2003) were the theoretical frameworks of this case study, which is characterized as exploratory research with a qualitative character, supported by bibliographic and documentary research. The case study method allowed the characterization of a medium-sized company in the Metropolitan Region of Recife and guidance on the application of methodological procedures for data collection, in this case the unsystematic observation and information of the medium-sized company. Data analysis was developed based on the steps of the GI models regarding identification of informational needs and requirements, acquisition and collection of information, organization and storage of information, development of information products and services, distribution and dissemination of information and analysis and use of information. The results show that the application of OI in the analyzed company provided improvements in the organizational process of customer service efficiently and reached the objectives, since, before the intervention of the study, users experienced problem resolutions inconclusively, apart from the delay in returning to the customer. After using the OI, users took possession of fundamental information that generated the necessary knowledge and resourcefulness of the process, in addition to all, the due support for decision making.

**Keywords:** Information Organization. Information management. Medium-sized company. Decision Making.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1</b>	Etapas dos modelos de gestão da informação	24
<b>Figura 1</b>	Fluxograma do processo de atendimento ao cliente (parte 1)	42
<b>Figura 2</b>	Fluxograma do processo de atendimento ao cliente (parte 2)	43
<b>Figura 3</b>	Fluxograma do processo de atendimento ao cliente (parte 3)	44
<b>Figura 4</b>	Aquisição e coleta de informações	48
<b>Figura 5</b>	Organização e Armazenamento da Informação	49
<b>Figura 6</b>	HUB SIEG	49
<b>Figura 7</b>	Módulo HUB no Console	50
<b>Figura 8</b>	HUB CONFIGURAÇÃO DE SAÍDA	51
<b>Figura 9</b>	HUB SAT	52
<b>Figura 10</b>	AUTODOCS	53
<b>Figura 11</b>	INTEGRAÇÃO THOMSON	54
<b>Figura 12</b>	EMISSOR SIEG	54
<b>Figura 13</b>	Pesquisa de Avaliação da Plataforma SIEG (parte 1)	56
<b>Figura 14</b>	Pesquisa de Avaliação da Plataforma SIEG (parte 2)	57
<b>Figura 15</b>	Pesquisa de Avaliação da Plataforma SIEG (parte 3)	59
<b>Figura 16</b>	Fluxograma do processo de atendimento ao cliente com as melhorias aplicadas (parte 1)	61
<b>Figura 17</b>	Fluxograma do processo de atendimento ao cliente com as melhorias aplicadas (parte 2)	62
<b>Figura 18</b>	Fluxograma do processo de atendimento ao cliente com as melhorias aplicadas (parte 3)	63
<b>Quadro 2</b>	Aplicação da organização, acesso e uso da informação nos Modelo de GI aplicados a empresa de médio porte	64

## **LISTA DE ABREVIACÕES**

AUTODOCS – Automação de Captura de NFS-es  
CI – Ciência da Informação  
CT-e – Conhecimento de Transporte Eletrnico  
GI – Gestão da Informação  
HUB – Plataforma Web para Gerenciamento de Dados  
MPE – Micro e Pequenas Empresas  
NF-e – Nota Fiscal de Produto Eletrônica  
NFC-e – Nota Fiscal do Consumidor Eletrônica  
NFS-e – Nota Fiscal de Serviço Eletrônica  
P&D – Pesquisa e Desenvolvimento  
RI – Recuperação da Informação  
SAT – Sistema Autenticador e Transmissor de Cupons Fiscais  
SC – Santa Catarina  
RS – Rio Grande do Sul  
SEFAZ – Secretaria de Estado da Fazenda  
TIC’s – Tecnologias da Informação e da Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	12
<b>2</b>	<b>ERA DA INFORMAÇÃO</b>	16
2.1	TICs NAS ORGANIZAÇÕES	17
2.2	GESTÃO DA INFORMAÇÃO	20
2.3	FLUXO INFORMACIONAL	26
2.4	ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	28
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	33
3.1	LÓCUS DE PESQUISA	35
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E RESULTADOS</b>	39
4.1	IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES E REQUISITOS DE INFORMAÇÃO	39
4.2	AQUISIÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES	46
4.3	ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO	48
4.4	DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	55
4.5	DISTRIBUIÇÃO E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO	60
4.6	ANÁLISE E USO DA INFORMAÇÃO	63
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	65
	<b>REFERÊNCIAS</b>	68
	<b>APÊNDICE</b>	74

## 1 INTRODUÇÃO

Com o advento da tecnologia, as organizações vivem numa disputa acirrada por informações relevantes que gerem valor competitivo dentro do cenário mercadológico, dentre elas, estão inclusas as de pequeno e médio porte. Os avanços tecnológicos vêm sendo marcados pelo seu ritmo acelerado e pela grande variedade de inovações tecnológicas, de modo a fazer com que as empresas precisem se manter atentas para que não comprometam seus processos organizacionais, encurtando assim o seu tempo de sobrevivência no mercado.

As transformações decorrentes do progresso tecnológico estão causando mudanças significativas em todos os aspectos da sociedade. Na dita “era da sociedade informacional”, o conceito de modernidade é entendido como tecnologia e o curso da história social visto a partir das possibilidades eletrônicas.

Segundo Castells (2003), o surgimento dessas tecnologias é marcado por sua abrangência global, integração de todos os modos de comunicação e interatividade que está mudando e continuará mudando nossa cultura.

A utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) tem se mostrado um processo irreversível e tal tecnologia pode auxiliar toda organização a realizar atividades bem estruturadas, organizadas e pré-definidas que podem ser nomeadas como processo.

Entretanto, vale ressaltar que é possível identificarmos vários problemas que podem surgir na relação entre tecnologias vs empresas, principalmente no que se refere à organização de informações em organizações de pequeno e médio porte.

Entendemos que a ausência de organização da informação no que tange ao desenvolver/desempenhar do processo organizacional de atendimento ao cliente, necessariamente na desenvoltura da prestação de serviços quanto ao setor de suporte técnico, pode acarretar falhas que possivelmente colocará uma empresa em um estado negativo e de desvantagem competitiva, devido às lacunas dentro desse processo. Tal situação pode ser consequência da ausência de uma organização da informação dentro da base de dados referente às informações de cada cliente e o tratamento incorreto dela em sua disponibilização no comunicador online (*chat*), que é utilizado na comunicação de atendimento ao cliente, fazendo assim com que dificulte a recuperação e utilização posteriormente das informações para instruir (transmitir) o conhecimento.

Diante desse quadro voltado para a o tratamento da informação, Saeger et al. (2016) contribuem enfatizando que a informação permeia de maneira incontestável o ambiente organizacional, constituindo-se assim num recurso essencial para as organizações. Estas, por

outro lado, estão inseridas em um ambiente específico, enfatizando a forte interação entre os membros dessas organizações, tanto interna quanto externamente. Essas relações resultaram na produção de fluxos informacionais entre a organização e seus diversos públicos. Isso aumenta a necessidade de gerenciar as informações que compõem o ambiente.

No que abrange a estruturação do processo organizacional de atendimento ao cliente, é fundamental o desempenho de uma equipe em não só resolver problemas, mas satisfazer aquilo que é solicitado pelo consumidor, causando uma boa experiência para o usuário, que resultará numa satisfação e fidelização do produto/serviço.

A ausência de uma organização da informação atrelada a função exercida no ambiente empresarial, impacta diretamente no processo organizacional de atendimento ao cliente e põe em risco a sobrevivência da empresa no mercado, já que, pode resultar em clientes insatisfeitos e possivelmente o cancelamento do serviço, fora que, além da insatisfação isso afeta o marketing e imagem da empresa perante os seus demais concorrentes. Vale ressaltar ainda, que a cadeia produtiva de prestação de atendimento depende de informações que são pertinentes a resolução dos problemas e são utilizadas como subsídios para auxiliar e garantir a precisão e êxito nesse processo. Tendo como base esse certame, elabora-se a seguinte pergunta norteadora de pesquisa:

- a) Como proceder frente aos problemas em relação a ausência da organização da informação dentro do processo organizacional de atendimento ao cliente no âmbito da Tecnologia da Informação?

Diante do exposto, o objetivo geral desta pesquisa é analisar como a organização da informação pode influenciar o processo organizacional de atendimento ao cliente no âmbito da tecnologia da informação e comunicação. Como objetivos específicos pretendemos:

- a) Descrever como funciona o processo organizacional de atendimento ao cliente na empresa;
- b) Verificar como os efeitos da ausência da organização da informação pode prejudicar a comunicação entre o ambiente interno com o externo (usuário vs cliente);
- c) Analisar a influência da tecnologia da informação e comunicação no processo organizacional de atendimento ao cliente;
- d) Identificar quais os modelos da GI que melhor podem otimizar o processo de atendimento ao cliente.

A motivação para o desenvolvimento desta pesquisa se deu pela experiência do autor na vivência e execução de atividades que, mediante às análises realizadas quanto ao processo de atendimento ao cliente, onde em situações vivenciadas dentro do setor foram observados

acontecimentos em que a ausência da organização da informação esteve comprometendo todo o processo informacional, acarretando assim falhas. Particularmente entendemos que o estudo trará melhorias para área da Gestão da informação por trazer discussões sobre a aplicação de modelos de Gestão da Informação em organizações que trabalham como foco no atendimento ao cliente, podendo auxiliar significativamente nos processos informacionais relacionados recuperação, a disseminação e ao acesso da informação, bem como, na construção de conhecimento por parte de seus colaboradores, trazendo satisfação no atendimento ao cliente.

O referencial teórico é constituído da interdisciplinaridade entre as áreas da Gestão da Informação, Ciência da Informação (CI), Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com ênfase na organização da informação para tomada de decisão em uma empresa de médio porte ao qual é o foco desta pesquisa.

O aporte metodológico do estudo é caracterizado pela pesquisa de tipo exploratório, com abordagem qualitativa mediada pelos métodos de gestão da informação elaborado pelos autores Mc Gree e Prusak (1994), Beal (2004) e Choo (2003).

O Trabalho de Conclusão de Curso está dividido em cinco capítulos. O primeiro capítulo apresenta a “Introdução” trazendo assim a contextualização do objeto de pesquisa que será explorado, bem como, os objetivos, o referencial teórico e a metodologia adotada.

O segundo capítulo contém o referencial teórico, no qual serão apresentados de forma sistemática todos os conceitos necessários para embasar o estudo e orientar a aplicação dos procedimentos de pesquisa. Neste capítulo serão abordados os conceitos de Organização da Informação no contexto da Ciência da Informação, dentro do âmbito da Tecnologia da Informação ao qual será apresentada a contextualização dos fluxos de informação dentro das organizações nos dias atuais e a importância da Gestão da Informação na organização da informação, bem como os elementos e etapas da gestão da informação propostos pelos autores McGee e Prusak (1994), Beal (2004) e Choo (2003) que servirá de aporte para elucidar o desenvolvimento do estudo.

No terceiro capítulo será apresentada a metodologia para o desenvolvimento do estudo, bem como as etapas processuais e o lócus da pesquisa. Em síntese, a metodologia utilizada para o estudo de caso foi a pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa e levantamento de dados relacionados à pesquisa bibliográfica. Sendo ela bibliográfica pois foram utilizados autores para embasar a estrutura da pesquisa ao qual foi mediada pelos métodos de gestão da informação.

O quarto capítulo será dedicado à análise e resultados do estudo, como consequência da aplicação de algumas das etapas dos modelos de gestão da informação desenvolvidos de acordo

com a visão dos autores McGee e Prusak (1994), Beal (2004) e Choo (2003) para a organização da informação do processo de atendimento da empresa de médio porte, sintetizando assim as melhorias que foram apresentadas.

E por fim, o quinto capítulo irá apresentar a conclusão do trabalho, um resumo dos objetivos que foram definidos, trazendo as respectivas resoluções aos problemas levantados. Também é denotado um desdobramento da organização da informação baseado em análises, embasados em conceitos teóricos ao qual são expostos no referencial, e por fim, medidas que poderão ser seguidas em outros estudos e comportamentos a serem utilizados na tomada de decisão em organizações que utilizam a tecnologia da informação para o fornecimento de atendimento ao cliente.

## 2 ERA DA INFORMAÇÃO

Com o advento da tecnologia onde vivemos a “Era da informação”, as organizações vivem numa disputa acirrada por informações relevantes que gerem valor competitivo dentro do cenário mercadológico. Os avanços tecnológicos vêm sendo marcados pelo seu ritmo acelerado e pela grande variedade de inovações tecnológicas em que as empresas precisam se manter atentas para que não comprometam seus processos e assim encurtem o seu tempo de sobrevivência no mercado. A evolução tecnológica vem gerando recorrentes transformações que vêm determinando mudanças ao qual somam significativamente em todos os segmentos da sociedade.

Segundo Castells (2003), o surgimento dessas tecnologias é marcado por sua abrangência global, integração de todos os modos de comunicação e interatividade que está mudando e continuará mudando nossa cultura. As novas tecnologias cooperam de forma significativa no relacionamento do público interno com o externo, onde podemos perceber através da abordagem das redes existentes na Internet, dado que permite considerar os grupos atuantes tendo como base as suas interações.

Toda organização realiza atividades bem estruturadas, organizadas e pré-definidas que podem ser nomeadas como processos. É por meio desses processos que a informação permeia e quando bem gerida ela se transforma em um ponto forte com vantagem estratégica e competitiva. Dessa forma, a organização da informação se torna essencial para o desenvolvimento de uma empresa, pois, considerando que o mundo dos negócios vive em uma contínua e acelerada evolução do conhecimento, nota-se a necessidade de informações relevantes e confiáveis que são de suma importância para o crescimento da capacidade produtiva de uma instituição.

Segundo Oliveira (1992), a informação auxilia no processo de tomada de decisão porque, quando devidamente organizada, conecta subsistemas díspares e equipa a empresa para atingir seus objetivos. Ou seja, os benefícios oferecidos pelas decisões assertivas, baseadas em informações valiosas, representam o sucesso da empresa. Sendo assim, é partindo da organização da informação que as empresas conseguem estruturar seus processos e definir suas estratégias trazendo assim vantagens sobre os concorrentes e dessa forma se conservar atuantes no mercado.

As TICs surgiram para auxiliar os processos organizacionais de uma empresa para melhorar a forma em que a informação é transmitida e recuperada para maximizar a comunicação interna com a externa e viabilizar uma boa interação. Nesse caso, a informação

quando bem estruturada e organizada se torna um motor para elaboração de estratégias que diferencia uma organização das demais. Quando gerenciada de forma sistemática e dinâmica, a informação se torna um elemento crucial, tendo em vista que ela pode se tornar reutilizável e não é recorrente a deterioração do seu uso, tornando-se assim de valor dentro de uma organização.

Por conseguinte, Beuren (2000, p.54) sustenta que,

[...] quanto mais uma empresa acumula informações e aprende sobre os diferentes usos da informação, mais aumenta sua capacidade de impor barreiras de entrada entre segmentos de negócio, ou seja, mais difícil se torna a supremacia dos concorrentes nessa estratégia.

## 2.1 TICs NAS ORGANIZAÇÕES

Desde as grandes revoluções que ocorreram nos diversos momentos da história, o homem segue vivendo em constante transformação, e mediante a toda sua evolução, vão sendo desenvolvidas técnicas que apoiam e facilitam a comunicação de forma a torná-la mais rápida e eficiente, fora que, possibilita o mesmo a estar armazenando a informação que produz de diversas formas.

Ao longo dos anos a sociedade vem se transformando mediante as necessidades que vão surgindo e ao contexto ao qual ela está inserida, fazendo assim com que o homem se adapte a todo esse processo. Em eras passadas, a informação era usada de forma oral, e diante as transformações que a sociedade foi enfrentando, foram surgindo diferentes formas de escrita ao qual foram sendo criadas com o passar do tempo.

As revoluções aconteceram e com elas vieram as mudanças no comportamento do ser humano desde a sua forma de agir como também de pensar. A sociedade de informação nasceu na década de 1960, fruto de uma revolução tecnológica que levou ao fim da Segunda Guerra Mundial. Mudou muitos aspectos da vida cotidiana em um curto período (SALGADO, 2002). Para o autor, dois são os fatores que levaram à formação dessa sociedade: computação e comunicação, tecnologias estas que mudaram a quantidade, a qualidade e a velocidade da informação no mundo moderno.

Com o surgimento e o desenvolvimento da tecnologia e os conhecimentos especializados que foram sendo gerados pelo homem na produção de bancos de dados e informação, em que eles são sistematizados de forma computadorizada apresentando assim limitações, porém se estruturados adequadamente, eles passam a disponibilizar informações

relevantes tanto para quem acessa como para quem utiliza, logo, agregará valor por gerar o conhecimento por parte do usuário.

Sobre o conceito da tecnologia, Castells (2003, p. 13) leva em consideração o seu posicionamento a ideia de sociedade ao aferir que “a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas”. O autor corrobora dessa forma ao retratar que o desenvolvimento social em todo o seu processo evolutivo transforma a tecnologia em um de seus pilares e a torna um dos fatores predominantes para as transformações sociais. Quando a tecnologia desempenha um papel significativo na determinação da posição de custo relativo ou diferenciação, ela afeta diretamente a vantagem competitiva da organização. Por si só, a tecnologia altera e influencia outros direcionadores de custo ou singularidade, aumenta ou diminui economias de escala, permite interconexões e influencia quase todos os direcionadores de custo ou singularidade (PORTER, 1989).

Consoante com Kielgast e Hubbard (1997, p. 273), "a realização da conversão de dados sem interpretação em informações ricas de conteúdo é um processo de integração de valor que abrange quatro etapas que são indispensáveis a este diagnóstico. São elas: a organização de dados, análise, triagem e qualificação de informações". Os sistemas de informação estão inseridos dentre as ferramentas de processamento e armazenamento de informação, que necessitam ser bem estruturadas e terem como objetivo o armazenamento, processamento e distribuição de informações que sejam úteis e relevantes à organização.

Nesse contexto, o processo de agregar valor à informação está relacionado aos processos que ocorrem nos sistemas de informação, associados aos recursos de informação, visto que, esses sistemas aumentam a possibilidade de acesso dos usuários aos conteúdos fornecidos por este sistema (PONJUÁN DANTE, 2004, p.67). É dentro desse viés que notamos a necessidade de que a informação seja gerenciada efetivamente dentro dos sistemas corporativos, para que proporcione facilidade no acesso, uma boa recuperação da informação, e acarrete num diferencial dentro do cenário mercadológico por trazer vantagem competitiva.

Nos últimos anos, o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) têm recebido crescente atenção do mercado global como resultado de “sua importância na disseminação de tecnologias de informação e comunicação entre organizações, instituições e público em geral” (BRITTO; STALLIVIERI, 2010, p. 316). Segundo Peixoto (2012, p. 156) "a tecnologia de informação e comunicação - TIC" é "um conjunto de recursos tecnológicos que proporcionam comunicação e/ou automatização de diversos tipos de processos em diversas áreas", embora ao passar dos anos o homem venha sofrendo constantes mudanças e transformações, as TICs revolucionaram a forma como ele lida com a informação e o

conhecimento. Levando em consideração essa questão, a tecnologia vem sendo reconhecida como elemento crucial por ser um fator determinante quanto a definição de vantagens quanto a concorrência entre as organizações, por ser um fator de alterações no âmbito qualitativo da força de trabalho (a qualificação do trabalho, a organização e a qualidade do trabalho), e quanto a composição quantitativa (emergência, desenvolvimento e declínio de atividades). A tecnologia crescentemente associa-se ao conhecimento e às novas formas organizacionais e, portanto, é também formada por elementos intangíveis (OLIVEIRA, 2003b, p.130).

Atualmente as TICs vêm se tornando um dos instrumentos mais significativos dentro do ambiente corporativo. Elas passaram a possuir não apenas uma orientação tradicional como também a exercer um papel estratégico dentro das empresas. No âmbito da Sociedade em Rede (CASTELLS; 1999; 2005) ressalta que as TICs desempenham papel fundamental, uma vez que facilitam o processo de difusão de informações, que são insumos estratégicos para a conquista de objetivos comuns, por meio do conhecimento compartilhado e aplicado (MENDES; CUNHA; TEIXEIRA, 2005).

Embora as TICs exerçam um papel fundamental dentro das organizações, elas passam a contribuir de forma eficaz quando são adequadamente bem estruturadas e planejadas, e a sua contribuição resulta numa reestruturação, reorganização, flexibilização, adaptação, e como consequência modifica assim todo o ambiente das organizações, isso de maneira política, econômica e social, trazendo dessa forma a facilidade nos processos decisórios por disponibilizar informações adequadas e conhecimentos diferenciados oportunamente. Gomes et al. (2011) defendem a incorporação das TIC aos processos destas organizações como ferramentas gerenciais, que disponibilizam informações confiáveis e em tempo hábil para que as decisões sejam assertivas e oportunas.

Daniels (1996) realça que, para que uma empresa se torne global, deve usar uma ampla variedade de tecnologias de informação, minimizando fatores relevantes como a distância e o tempo, e absorver o conhecimento dos vários elementos da empresa. Por outro lado, afirma que as tecnologias de informação não podem ser consideradas de forma isolada, uma vez que possibilitam equilibrar os processos tecnológicos e organizacionais.

Partindo desse pressuposto, notamos que a crescente evolução da sociedade e seu constante crescimento nas mais diversas áreas empresariais e corporativas, as empresas que possuem o segmento de pequeno e médio porte necessitam de técnicas e mecanismos que as mantenham estáveis no mercado, que garantam a sua sobrevivência e lhe auxiliem no processo decisório para obter como resultado a diferenciação no mercado mediante as demais por se mostrarem competitivas. Nessa perspectiva percebe-se que as TICs podem oferecer praticidade

e facilidades às organizações, principalmente porque podem ser estruturadas a partir de processos de gestão da informação. Diante disso, Santos e Valentim abordam que existe uma relação rígida entre GI e as TICs,

[...] uma vez que todo o processo de organização da informação, que constitui umas das fases da GI, pode ser feito a partir de sistemas de informação ou de sistemas de gestão eletrônica de documentos, conferindo assim maior eficiência aos processos de GI, uma vez que tal esforço contribui para facilitar a rápida disseminação das informações necessárias à gestão organizacional (SANTOS; VALENTIM, 2014, p. 57).

É dentro dessa necessidade que as TICs se mostram úteis nesse processo por transcender fronteiras, integrarem os complexos ambientes organizacionais, trazer inovações nos produtos e serviços oferecidos e estratégia competitiva. De acordo com Fialho (2005), as TIC oferecem a infraestrutura necessária para que as organizações integrem sistemas, processos e serviços e estruturam redes de relacionamento, independentemente da localização espacial de cada uma.

No estudo em questão, nota-se que o processo de organização da informação dentro de uma empresa é essencial pois a informação quando é gerida de forma estruturada e organizada ela agrega valor às tecnologias de informação e comunicação (TICs), salientando que, a informação é relevante tanto para quem está acessando como também auxilia na construção do conhecimento por parte do usuário. É dentro desse viés que se defende a importância da informação ser gerenciada eficientemente para propiciar o acesso e recuperação dos dados. A informação precisa ser consistente para que a sua utilização seja transformada em conhecimento e resulte numa vantagem competitiva.

## 2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Em uma era em que a sociedade se torna cada vez mais tecnológica e de mercados globalizados, na qual a informação e o conhecimento se tornaram insumos ativos para o desenvolvimento das organizações, as empresas que detiverem mecanismos que lidam com os tais insumos, de maneira que estes sejam convertidos em vantagem competitiva, elas se colocam à frente de seus demais concorrentes pois estes mecanismos são utilizados como agentes transformadores e passam a não só a atender as necessidades da empresa como também visa o ambiente interno e externo.

Essa tal sociedade é denominada Sociedade da Informação, onde a mesma possui recursos informacionais que são relevantes aos processos de uma organização, traz agilidade,

resolução de tarefas e execução de procedimentos dentro de um tempo hábil, além de que, oferece um custo compatível e auxilia o processo de tomada de decisão, podendo até trazer melhorias aos produtos e serviços que são oferecidos pois a informação é de fundamental importância aos negócios, e uma organização que se cerca de informação fica menos suscetível a riscos e reduz as incertezas.

É partindo desse pressuposto que surge então uma nova forma de gestão, uma nova prática de gerenciamento, na qual é comumente denominada Gestão da Informação, em que utiliza a informação como insumo básico para o desenvolvimento das organizações e auxilia a tomada de decisão. O atual desafio nos dias de hoje é saber gerenciar essas informações de maneira inteligente de forma a trazer resultados e fazer com que seus colaboradores adquiram competências necessárias para converter essas informações em recursos estratégicos.

Compreender como as organizações utilizam a informação é uma atividade complexa que requer bastante atenção. Segundo Choo (2006), a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. As organizações que levam em consideração a importância da informação e os resultados que a sua organização traz, investir não só na sua organização como também em facilitar o acesso a mesma pois ela passa a oferecer subsídios que auxiliam o desenvolvimento dos processos organizacionais e apoiam os processos decisórios. Para Tarapanoff (2001, p. 44),

Sendo um bem, a informação também pode e deve ser gerenciada, e é a base da administração dos recursos de informação, que consiste na visão integrada de todos os recursos envolvidos no ciclo de informação. Isso inclui a informação propriamente dita (conteúdo), os recursos tecnológicos e os recursos humanos.

Partindo dessa concepção, passamos a compreender que, a Gestão da Informação (GI) em todo o seu processo utiliza a informação como objeto de valor para a aplicação em seus mecanismos de seleção, análise, armazenamento e disseminação e que assim passa a somar de forma positiva atendendo aos processos organizacionais de toda empresa.

Todavia, como alertam Cavalcante e Valentim (2010, p. 246),

A informação somente terá real efetividade junto ao desenvolvimento da organização, a partir do momento que os indivíduos perceberem que ela é de fato um insumo para tal desenvolvimento. Isso ocorrerá a partir do momento que o compartilhamento da informação seja visto como um processo natural no âmbito das atividades e tarefas realizadas na organização, e a cultura informacional da organização atue de forma positiva em relação a este compartilhamento.

Segundo Tarapanoff (2001), o objetivo fundamental da GI é reconhecer e tornar mais forte os recursos informacionais, preparando a organização para um processo de aprendizagem e adaptação inteligente às mudanças do ambiente interno e externo. Um dos motivos que implicam na utilização da GI é o fato de que a maioria das empresas não tratam como prioridade o processo de gerir e tratar a informação. Conforme afirma Alvim (1998), com o excesso de informação disponível, é preciso se preocupar em obter qualidade informacional e não quantidade, pois o mais importante é o acesso a informações que atendam a determinada necessidade, no tempo correto e a um custo compatível.

Silva e Tomaél (2007) afirmam que a Gestão da Informação (GI) começou a crescer e a ganhar importância no mundo corporativo a partir de 1980 e que este crescimento, coloca-a no mesmo nível de importância de outros processos como a gestão de recursos humanos, gestão de processos, gestão de negócios. Por conseguinte, eles salientam que a GI passou a ganhar reconhecimento como prática importante aos processos, assim como as demais atividades. Destarte, diversas áreas passaram a aumentar, diversificar e aprimorar suas estratégias para trazer soluções às dificuldades encontradas e que fossem relacionadas a organização, uso e tratamento da informação, passando a preocupar-se com questões que fossem concernentes ao planejamento e implantação de sistemas gerenciais de informação.

A GI assume um papel fundamental dentro de uma organização devido ao grande volume de informações que são produzidas interna e externamente e o seu uso busca o controle e uso da informação. Segundo Valentim (2002), ela tem como foco o negócio da organização e sua ação é restrita aos fluxos formais de informação. Dessa maneira, levando em consideração que a GI trabalha dentro do âmbito do conhecimento explícito, ou seja, ela utiliza a informação formal e estruturada que é gerada tanto interna como externamente a organização.

Dentro desse viés, faz-se necessário determinar os procedimentos de coleta, tratamento e uso da informação, e também o seu ciclo de vida pois dentro do universo informacional o desenvolvimento é dinâmico, além disso, a GI necessita levar em consideração o tipo de informação que a organização utiliza e principalmente a que ela necessita, pois o ciclo de vida dessa informação pode ser alterado devido às modificações que ocorrem no ambiente organizacional, fora que podem ser alteradas ou reutilizadas com o decorrer dos anos mediante as transformações que vão ocorrendo dentro do ambiente organizacional. Tarapanoff (2001, p.44) defende que:

[...] o principal objetivo da gestão da informação é identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação, ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais. A criação da informação, aquisição, armazenamento, análise e uso provêm da estrutura para o suporte ao crescimento e desenvolvimento de uma organização inteligente, adaptada às exigências e às novidades da ambiência em que se encontra.

Conforme aponta a literatura, o ponto principal e crucial para inserir a GI em uma organização é estabelecer com perspicuidade qual a estratégia da empresa, que, segundo Davenport (1998), seria escolher que produto criar, que mercado atingir, a que tipo de negócio se dedicar. Organizações que não possuem estratégias bem definidas dificilmente conseguem alcançar seus objetivos. Para Rezende (2002), “no âmbito estratégico-empresarial, a informação terá mais ou menos valor não só dependendo de sua aplicação, mas principalmente da maneira que for interpretada, gerando novos conhecimentos que irão agregar valor ao negócio”.

De acordo com Beuren 2000 (apud JANUZZI; TÁLAMO, 2005), o processo de GI consiste nas seguintes etapas: identificação de necessidades e requisitos de informação, coleta/entrada de informação, classificação, armazenamento, tratamento, apresentação, desenvolvimento de produtos e serviços, distribuição, disseminação, análise e uso da informação.

Davenport (1998) aponta etapas que são correlativas. De acordo com o autor, são elas: determinação das exigências informacionais, obtenção, distribuição e utilização da informação. Já na visão de Tarapanoff (2001), a criação da informação, a aquisição, o armazenamento, a análise e o uso provêm da estrutura para o suporte do crescimento e do desenvolvimento de uma organização inteligente, adaptada às exigências e às novidades da ambiência em que se encontra.

Portanto, uma organização que se preocupa em implantar uma gestão da informação eficiente, ela passa a subsidiar os processos organizacionais por contribuir significativamente na melhoria dos fluxos informacionais, pois passa a ter compreensão quanto aos recursos de informação que são necessários e potencializa o seu uso. A aplicação da GI pode decorrer na utilização de modelos que podem ser utilizados de maneira que atendam as particularidades do ambiente organizacional e que sejam modificados ou adequados para atender as necessidades. Para fins da proposta ao qual foi exposta, relacionada aos modelos de GI, e considerando as discussões acima, serão utilizados como base para o estudo os modelos McGee e Prusak (1994), Choo (2003) e Beal (2004).

Dentro do modelo apresentado por McGee e Prusak (1994) eles defendem um modelo de GI mais flexível, onde pode ser ajustado às necessidades da organização, isso porque as suas fases permitem modificações para que se tenha uma gestão processual da informação. Quanto ao modelo de Choo, podemos observar sua ênfase na construção do conhecimento organizacional e ele é colocado como fator predominante dentro desse processo, no qual a informação o acompanha como elemento fundamental dentro da criação de significados. Por fim, o modelo proposto do Beal (2004) traz a gestão da informação alinhada às TIC, onde consiste num grande diferencial estratégico para a gestão das organizações. Esse modelo entra em conformidade com o que Santos e Valentim (2004) apresentam quando apresentam a correlação que existe entre a GI e as TIC, demonstrando assim como essa proposta está relacionada diretamente com as propostas discutidas na literatura da CI.

Contudo, para embasamento ao que está sendo proposto na presente discussão, optou-se em utilizar tanto os modelos clássicos de GI, como exemplo os que são apresentados por McGee e Prusak (1994) e por Choo (2003), assim como também o modelo de Beal (2004), que apesar de não estar inserido dentro dos clássicos modelos da GI, está alinhado às discussões que envolvem a CI relativamente ligada a gestão da informação.

Estes modelos fundamentam-se em propor etapas ao qual realizam a identificação das necessidades informacionais, as ferramentas para aquisição e coleta de informações, os meios de organização e processamento da informação, a identificação e/ou o desenvolvimento de produtos e serviços de informação, os canais de transmissão da informação e a análise e uso das informações conforme destacam os autores. A seguir, no quadro 1, serão apresentadas as etapas citadas acima.

#### **Quadro 1 - Etapas dos modelos de gestão da informação**

<b>McGee e Prusak (1994)</b>	<b>Choo (2003)</b>	<b>Beal (2004)</b>
a) identificação de necessidades e requisitos de informação; b) aquisição e coleta de informações; c) classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação; d) desenvolvimento de produtos e serviços de informação; e) distribuição e disseminação da informação; f) análise e uso da informação.	a) identificação das necessidades de informação; b) aquisição (identificação das fontes de informação); c) organização e armazenamento da informação; d) desenvolvimento de produtos e serviços de informação; e) distribuição; f) uso.	a) identificação de necessidades e requisitos de informação; b) obtenção; c) tratamento; d) armazenamento; e) distribuição; f) uso; g) descarte.

Fonte: SAEGER et al. (2016).

Dentro da visão de McGee e Prusak (1994), na primeira fase eles vão destacar a informação como elemento crucial dentro de uma organização por representar um ativo importante aos processos gerenciais e enfatizam a necessidade de ela ser não só obtida como também gerenciada da melhor forma. O modelo que eles propõem apresenta seis etapas, onde tem em sua composição a informação como elemento estratégico e ela é voltada a atender o processo de tomada de decisão. Salientando que, as suas fases são totalmente flexíveis para atender as necessidades informacionais da organização à medida que forem sendo identificadas.

Na primeira etapa, quanto a *identificação de necessidade e requisitos de informação*, são observados os lapsos informacionais que existem na organização e o quanto esses lapsos estão ligados às necessidades informacionais dos seus usuários. Dentro desse contexto, são destacados dois aspectos que precisam ser analisados quanto a: complexidade de informações e suas fontes e a ausência de conhecimento quanto às necessidades informacionais dos usuários (MCGEE e PRUSAK, 1994). Posteriormente, é apresentada a *aquisição/coleta de informações* onde são determinadas as ferramentas para obtenção/coleta das informações que são necessárias. Logo após seguem para fase da *classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação*, em que ocorre o processo de organização da informação, sua classificação, tratamento para posterior uso pelos usuários.

Em sequência, é apresentada a fase do *desenvolvimento de produtos e serviços de informação*, em que as necessidades informacionais dos usuários são mapeadas, sendo esse procedimento essencial para compreensão quanto a cultura informacional e sendo de suma importância a participação de todos os colaboradores. Quando organizada a informação, ela

deve passar pela fase da *distribuição e disseminação* entre os usuários dentro da organização. E por último, é apresentada a fase da *análise e uso da informação*, em que mostra se a informação atingiu o seu objetivo principal que é atender as necessidades informacionais dos usuários.

No modelo de Choo (2003, p. 84), a GI é definida como “um conjunto de processos interligados capazes de fazer com que as organizações se adaptem às mudanças do ambiente interno e externo, estando em simetria com as atividades de aprendizagem organizacional”. Choo (2003) em seu modelo denota características semelhantes ao modelo apresentado por McGee e Prusak (1994) pois contém seis etapas, onde a sua fase inicial é a identificação das necessidades de informação e a fase final o uso da informação.

No que concerne o modelo de Beal (2004), ao qual foi elaborado em circunstâncias diferentes dos demais modelos apresentados, nota-se que o mesmo também apresenta similaridades quanto aos modelos clássicos da GI, onde a sua primeira etapa é também a identificação das necessidades de informação.

Na etapa denominada quanto ao *tratamento e armazenamento da informação* apresentada por Beal (2004), observa-se a correlação existente entre a fase de *classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação* proposta no modelo de McGee e Prusak e com a etapa de Choo (2003) quanto a *organização e armazenamento da informação*. A diferença do modelo de Beal (2004) aos demais é a etapa do descarte da informação, em que as informações que não forem sendo utilizadas encontram-se em desuso, fazendo assim com que as informações que são mais utilizadas fiquem aparentes para uso.

### 2.3 FLUXO INFORMACIONAL

Com o avanço da tecnologia, cada vez mais a informação se torna um objeto de valor nos ambientes corporativos. No atual ambiente competitivo em que a sociedade se encontra, a informação é um fator de elevada importância dentro da gestão organizacional por ser um recurso indispensável tanto nos contextos internos como nos externos das organizações.

Quanto mais confiável, oportuna e de fluxo contínuo forem estas informações, existirá mais coesão e competitividade por parte das empresas. Para alcançar este objetivo, é preciso que ocorra o reconhecimento da importância de um correto fluxo de informações e do aproveitamento das oportunidades oferecidas pela tecnologia para orientarem os problemas oriundos justamente da falta de informações adequadas.

No atual cenário globalizado, de intensa concorrência e dinamismo do mercado, torna-se cada vez mais evidente a importância da aquisição, organização e compartilhamento de informações por parte das empresas, as quais são geradas por diversas fontes de dados e precisam ser estruturadas e organizadas para uma posterior tomada de decisão. Nos anos 1980 as empresas começaram a perceber a importância dos dados e das informações, mais precisamente do ponto de vista do investimento em novas tecnologias. Barbieri (2011) afirma que anteriormente dados eram meros coadjuvantes de um processo de desenvolvimento de sistemas, sob um foco mais tecnológico do que negocial.

Com o surgimento de novos movimentos metodológicos os dados ganharam mais notoriedade, proporcionando sua administração, modelagem e análise. Por outro lado, as empresas atentaram que apenas acumular grandes volumes de dados não seria mais importante do que a interpretação gerencial destes. Devido aos grandes fluxos de informação surgidos no século XX e crescendo exponencialmente desde então, tornam-se necessários processos de organização da informação e do conhecimento para que essa grande quantidade de informação seja organizada e possa ser então recuperada.

De acordo com Mafra Pereira (2011), ter a compreensão do fluxo de informação exige um trabalho de 'rastreamento informacional', partindo do pressuposto de que estas informações utilizadas nos processos são transmitidas sequencialmente ao longo de uma série de canais informacionais, que se utilizam uns dos outros para processar, adicionar valor e/ou introduzir distorções ao conteúdo original da informação a ser utilizada pelo usuário final.

Os fluxos de informação existentes nos ambientes organizacionais são produzidos naturalmente pelas próprias pessoas e setores que nela atuam, a partir das atividades, tarefas e decisões que vão sendo realizadas. [...] No decorrer do fluxo, a mesma informação pode ser usada/aplicada para outros objetivos [...], ou seja, [...] a informação é mutável e não estática. (VALENTIM, 2010, p. 17).

A eficácia informacional desses níveis organizacionais conta com o auxílio da Gestão da Informação (GI), que tem como objetivo potencializar e aperfeiçoar constantemente os recursos informacionais, agregando eficiência, competitividade e responsabilidade às áreas de uma organização. Oliveira e Bertucci (2003) consideram que o gerenciamento da informação se tornou um instrumento estratégico necessário para controlar e auxiliar decisões, através de melhorias no fluxo da informação, o qual é responsável pela qualidade e adequação da informação às necessidades do usuário.

O fluxo informacional surge pela necessidade de organizar e compartilhar informações em um determinado ambiente, onde Jamil (2001, p. 165) define como: "a transmissão de dados

ou conjunto de dados através de unidades administrativas [...], organizações e profissionais, [...] para alguém que delas necessitam".

Para Greef e Freitas (2012), fluxo de informação é uma sequência de eventos desde a geração da informação, por parte do emissor, até sua captação/assimilação pelo receptor, gerando conhecimento individual e coletivo. Os fluxos de informação existentes nos ambientes organizacionais são produzidos naturalmente pelas próprias pessoas e setores que nela atuam, a partir das atividades, tarefas e decisões que vão sendo realizadas. [...] No decorrer do fluxo, a mesma informação pode ser usada/aplicada para outros objetivos [...], ou seja, [...] a informação é mutável e não estática. (VALENTIM, 2010, p. 17).

## 2.4 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

No atual contexto de globalização, as organizações contemporâneas encontram-se em estado de insegurança, visto que se encontram inseridas num contexto de instabilidade pois a competitividade está cada vez mais acirrada, a busca por novos mercados e a inovação tecnológica contínua, bem como a obsolescência programada de produtos e processos de fabricação, impuseram um estilo de gestão que exige, sobretudo, o uso da tecnologia. Como resultado, a informação está sendo cada vez mais reconhecida como um componente crítico e decisivo neste processo.

Em relação a informação, Tálamo (1996:12) afirma que "a informação é inseparável do sujeito, como aquele que transforma e trata, como aquele que a recebe e aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos". Partindo desta visão, a informação serve de base visto que ela atua como um ativo fundamental para qualquer estratégia de desenvolvimento individual, cultural, econômico ou social, levando em conta as transformações econômicas, políticas e culturais, bem como os diversos setores envolvidos e afetados pelos processos de informação.

Já no ponto de vista dos autores Capurro e Hjørland (2003), quanto ao conceito da informação, eles afirmam que o seu significado está diretamente ligado a um questionamento que deva ser respondido, o problema ou a pergunta que precisa ser atendida, ou seja, a informação é a substância que preenche a lacuna cognitiva na investigação, no questionamento. Em contrapartida, para outros autores, a informação é vista como um conjunto de dados livres. Partindo deste pressuposto, entende-se que quanto mais informações forem organizadas, melhor será sua gestão e manipulação, pois dados estruturados facilitam não só a recuperação da informação como também a tomada de decisões.

Segundo McGee e Prusak (1994), a informação não se limita à coleta de dados. O dado teria que ser organizado, ordenado, e inserido dentro de um contexto para que assim se tenha um significado e se transforme em informação. Como resultado, o papel da Ciência da Informação enquanto campo científico, visa definir as características de produtos e serviços de informação, bem como produtos e serviços de comunicação.

De acordo com Gurgel (2006), a CI preocupa-se com os fluxos de informação internos e externos, isto é, a compreensão da informação pelo indivíduo que a recebe. Como resultado, a comunicação informacional torna-se um objeto da CI. Em vista disso, a CI está sempre em mudança, pois a nossa própria sociedade, na sua globalidade, está sempre em constante modificações, e quanto mais isso acontece, maior é a necessidade da CI em está respondendo às novas necessidades e exigências informacionais que vão surgindo. Segundo Saracevic (1991), esse avanço ocorre em função das seguintes características: a CI é interdisciplinar; a CI está diretamente relacionada à tecnologia da informação; e a terceira característica é a participação da CI na evolução da sociedade da informação.

Nesse contexto, surgiu a Organização da Informação (OI) como uma subdisciplina da CI, dedicada ao estudo de formas de organizar os dados para facilitar o acesso e uso, independentemente do suporte ao qual está vinculado. Desta forma, a OI, na CI, é o ambiente de análise que determina os parâmetros metodológicos para o tratamento da informação. As informações são exploradas e rotuladas por meio da OI para facilitar sua recuperação sem atrasos ou obstáculos.

A organização da informação é, portanto, um processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais. O produto desse processo descritivo é a representação da informação, entendida como um conjunto de elementos descritivos que representam os atributos de um objeto informacional específico (BRASCHER; CAFÉ, 2008, p. 5)

Segundo os autores, o objetivo do processo de OI é permitir o acesso ao conhecimento contido nos dados, nas informações. Como resultado, os gestores que não asseguram e nem se preocupam com o desenvolvimento da OI sofrem com a ausência e inacessibilidade e de seus próprios dados. Resumindo, o objetivo da organização da informação é apoiar o fluxo de tratamento e recuperação de objetos de informação estruturados, semiestruturados e não estruturados nas organizações.

Segundo a visão de Salton (1968), a Recuperação da Informação (RI) é a área de pesquisa que se preocupa com a estrutura, análise, organização, armazenamento, recuperação e busca de informação. Nesse ponto de vista os autores Baeza-Yates e Ribeiro Neto (2013), eles

afirmam que a RI é uma área abrangente da Ciência da Computação que se concentra principalmente em prover aos usuários o acesso fácil às informações de seu interesse. Já na concepção de Saracevic (1999) a RI pode ser tida como o insumo do aspecto tecnológico da Ciência da Informação e seu resultado é a sua associação à Ciência da Computação.

A Recuperação da Informação trata da representação, armazenamento, organização e acesso a itens de informação, como documentos, páginas Web, catálogos online, registros estruturados e semiestruturados, objetos multimídia etc. A representação e a organização dos itens de informação devem fornecer aos usuários a facilidade de acesso às informações de seu interesse (BAEZA-YATES; RIBEIRO-NETO, 2013, p. 1). [...] a dimensão descritiva, voltada aos elementos relativos à forma dos documentos (como na catalogação descritiva) e a dimensão temática, voltada aos conteúdos informacionais (como na catalogação de assuntos, na classificação, na indexação e na análise documental) (CAFÉ; SALES, 2010, p.120).

Conforme afirma Fachin (2009), o processo de RI está baseado em coleta, representação, armazenamento, organização e acesso por parte dos utilizadores. O ato de recuperar informação é “tornar possível e concreto o encontro entre uma pergunta formulada, a informação armazenada e o retorno positivo ao usuário solicitante, quer de forma manual ou automatizada/digital.” (FACHIN, 2009, p.3). Desta forma, recuperar informações que são realmente relevantes a partir da totalidade de materiais e dados disponíveis não é uma tarefa fácil, onde faz-se necessária a obtenção de recursos quanto a Sistemas de Recuperação da Informação para estar apoiando nesse processo. Nesse contexto, compreende-se que a Organização da Informação (OI) tem um papel fundamental por ser mediadora e responsável em estabelecer um vínculo entre a representação e uso da informação, definindo assim seu papel ao lidar com objetos informacionais. Dentro dessa perspectiva, nota-se que a função da OI é organizar os registros de informações de forma a organizá-los sistematicamente para que possam ser recuperados e posteriormente utilizados.

Diante do exposto, é importante ressaltar o significativo valor que a OI representa para os sistemas de informação, tendo em vista que uma organização adequada tem a capacidade de interferir diretamente na recuperação de informações relevantes, enquanto informações sem organização prévia podem permanecer ocultas e inutilizáveis. É através desse ponto de vista que Svenonius (2000) destaca a eficiência de um sistema que trata a recuperação da informação está diretamente relacionada à inteligência utilizada pela organização no desenvolvimento estratégico.

Na visão das autoras Brascher e Café (2008), a OI é categorizada como um processo descritivo de tratamento dos objetos informacionais, cujo produto é a Representação da

Informação. Segundo as autoras, a RI pode ser “[...] entendida como um conjunto de elementos descritivos que representam os atributos de um objeto informacional específico”. Deste modo, devido à importância da representação da informação para a recuperação da informação, ela pode ser considerada a primeira etapa de maior relevância quanto ao processo de organização da informação.

A representação da informação para a estruturação de dados para entrada em sistemas de informação pode ser classificada de duas formas. A primeira é por estruturação linguística usando técnicas e métodos de classificação, e a segunda é por meio de processamento de linguagem natural. Nesse sentido, a representação envolve aspectos cognitivos com a finalidade de descrever as informações que compõem o banco de dados do sistema de informação. Em um processo de representação, um documento ou uma coleção de documentos pode ser substituído por uma coleção de informações para possibilitar sua localização e recuperação pelo usuário (BARACHO, 2007, p.35).

Contudo, por meio de uma análise e interpretação que siga padronizada e sistemática, considera-se assim a categorização, classificação e indexação. Segundo Fujita (2003), a indexação condiciona os resultados da estratégia de busca, logo, entende-se que é a etapa em que a representação da informação é traduzida para uma linguagem que será utilizada pelo sistema de informação. A importância da taxonomia é ressaltada pelos autores Campos e Gomes (2007) onde segundo eles, (...) a organização da informação através do conceito de Taxonomia permite alocar, recuperar e comunicar informações dentro de um sistema lógico por meio da navegação".

Edols (2001) aponta que boas taxonomias, baseadas em classificação e vocabulários controlados, resultam em recuperação de informações mais eficiente. A taxonomia pode ser vista em dois lugares no sistema de informação: na entrada, durante o tratamento temático da informação, e na saída, durante a busca e recuperação da informação. Naves (2001) aborda a indexação principalmente por meio da análise de assunto, onde é baseada na definição de pontos de acesso. Segundo Hjørland (1992), um dos desafios para os sistemas de informação é definir pontos de acesso baseados em dados eletrônicos.

Café e Sales (2010, p.118) ressalta que a organização da informação é “um processo de arranjo de acervos tradicionais ou eletrônicos realizado por meio da descrição física e de conteúdo (assunto) de seus objetos informacionais.” Nesse sentido, a organização é desenvolvida em duas vertentes no que se refere ao seu tratamento.

[...] a dimensão descritiva, voltada aos elementos relativos à forma dos documentos (como na catalogação descritiva) e a dimensão temática, voltada aos conteúdos informacionais (como na catalogação de assuntos, na classificação, na indexação e na análise documental) (CAFÉ; SALES, 2010, p.120).

Portanto, o tratamento da informação permite a descrição e representação do documento, com o objetivo de recuperá-lo posteriormente. Nesse contexto abordado, nota-se que a organização da informação se faz necessária em todo e qualquer ambiente e principalmente nos ambientes empresariais pois se torna cada vez mais importante que as empresas tenham seus planejamentos estratégicos e tecnologia integrados, coerentes e sinérgicos, ou, dito de outra forma, estratégias de negócios e tecnologia perfeitamente alinhadas entre si para que o resultado final seja a devida recuperação da informação, garantindo assim, estrategicamente no âmbito mercadológico a vantagem competitiva e assertividade em sua tomada de decisão.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa será desenvolvida mediante a uma abordagem de natureza qualitativa mediada pelos métodos de gestão da informação e adotará um caráter exploratório por buscar intervir dentro de uma realidade empresarial. Desta forma, ela busca fazer uma análise nas ações de organização e gestão da informação dentro do processo organizacional de atendimento ao cliente.

Segundo Gil (2008) a pesquisa exploratória proporciona maior familiaridade com o problema (explicitá-lo). Pode envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado. Esse tipo de pesquisa “é realizada em áreas na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa” (VERGARA 2009, p. 42).

Para enfatizar, Gil (p.41) ainda salienta que esse tipo de pesquisa proporciona maior familiaridade com a questão do problema, de forma a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Quanto ao tipo de abordagem utilizada, a pesquisa tem como embasamento o cunho qualitativo apoiando-se em técnicas de coleta de dados. Para entender o motivo proposto, segundo Minayo (1995, p. 21-22).

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

De acordo com Gephart (2004), a pesquisa qualitativa fornece uma narrativa da visão da realidade dos indivíduos, sendo altamente descritiva. Ela ainda dá ênfase aos detalhes situacionais, permitindo uma boa descrição dos processos (GEPHART, 2004). Portanto, tendo em vista esse tipo de pesquisa, segundo Fraser e Gondim (2004, p. 8) na abordagem qualitativa, “o que se pretende, além de conhecer as opiniões das pessoas sobre determinado tema, é entender as motivações, os significados e os valores que sustentam as opiniões e as visões de mundo. Em outras palavras é dar voz ao outro e compreender de que perspectiva ele fala”.

Quanto ao método, a pesquisa adotou estudo de caso, pois buscará compreender melhor como a devida organização da informação pode influenciar o processo organizacional de atendimento ao cliente no âmbito da tecnologia da informação da informação (TICs) dentro do

setor de suporte de uma empresa em Recife. Nesse sentido, o estudo de caso pode ser entendido segundo Gil (2008, p.58), “o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência”.

Trazendo a visão de Eisenhardt (1989 apud YIN, 2009) quanto ao estudo de caso, os autores alegam que esse método de pesquisa utiliza, geralmente, dados qualitativos, coletados a partir de eventos reais, tendo por objetivo estar explicando, explorando ou descrevendo os fenômenos atuais inseridos em seu próprio contexto.

Já César e Antunes (2008) observam que as posições adotadas pelos pesquisadores que escolhem a estratégia do estudo de caso nem sempre refletem uma falta de preparo ou mesmo um descuido deles em termos metodológicos. Os pesquisadores encontram à sua disposição uma variedade de metodologias propostas para o que se chama “estudo de caso”. Muitas delas são contraditórias, o que conduz a dificuldades em relação à decisão de opção pelo modelo a ser seguido, resultando em dúvidas metodológicas. Essa situação ilustra o aparente desconhecimento dos pesquisadores acerca do estudo de caso (FLYVBJERG, 2006).

Mediante a coleta de dados e as orientações dos procedimentos da pesquisa, adotaremos uma revisão bibliográfica e documental, que trará a coleta de informações quanto aos módulos da plataforma em estudo que apresentam falhas no processo de atendimento ao cliente que são relevantes para embasamento ao tema ao qual está sendo proposto no estudo de como a organização da informação e a gestão da informação podem ser tratadas e posteriormente utilizadas dentro do processo organizacional de atendimento ao cliente no âmbito da tecnologia de informação e comunicação. Levando em consideração essa perspectiva, a pesquisa de caráter documental permite estudar uma determinada problemática, porém de forma indireta, fazendo análises e estudos dos documentos que são produzidos pelo homem, revelando o modo de ser, o modo ao qual ele vive e quanto a sua compreensão sobre um determinado fator social.

Flores (apud CALADO; FERREIRA, 2004, p.3), considera que os documentos são fontes de dados brutos para o investigador e a sua análise implica um conjunto de transformações, operações e verificações realizadas a partir dos mesmos com a finalidade de se lhes ser atribuído um significado relevante em relação a um problema de investigação.

No entender de Gomes (2007), o método está para além da técnica, pois considera quatro dimensões que demarcam esta diferenciação, quais sejam: a epistemológica, pois a partir de um modelo de ciência se avalia se uma pesquisa é ou não científica; a teórica, que considera os conceitos e princípios que orientam o trabalho interpretativo; a morfológica, uma vez que se

estrutura sistematicamente o objeto de investigação e, por último, a técnica, que se ocupa do controle da coleta de dados e do necessário diálogo entre eles e a teoria que os suscitou.

Na concepção de Bardin (apud TRIVIÑOS, 1987, p.160) “é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, obter indicadores quantitativos ou não que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/ recepção (variáveis inferidas) das mensagens”. Esse tipo de pesquisa é de suma relevância pois é um método utilizado ao qual os documentos precisam ser analisados de forma minuciosa pois o pesquisador irá descrever e trazer a sua interpretação do conteúdo, trazer as suas respostas quanto à problemática apresentada, para que assim ele venha a corroborar com um estudo embasado em teorias relevantes.

Para a realização da análise dos dados que serão coletados, será adotada as diretrizes de Gestão da Informação propostas nos modelos apresentados por McGee e Prusak (1994), por Choo (2003) e Beal (2004). As diretrizes foram conceituadas e serão adaptadas para a análise do lócus.

### 3.1 LÓCUS DE PESQUISA

Nesta pesquisa, a empresa a ser analisada se encaixa na classificação de empresa de médio porte, visto que ela corresponde aos critérios estabelecidos de receita bruta anual e número de funcionários. É caracterizada como de controle em sociedade, no qual é administrada por 5 sócios, tendo entre eles um sócio majoritário. Foi fundada em 2009, estando presente assim no mercado a 12 (doze) anos e empregando um total de 50 (cinquenta) funcionários.

A empresa de médio porte está situada na Região Metropolitana do Recife, precisamente na Zona Sul. O ramo de atividade da empresa se firma em dois campos de atuação de alto nível: a tecnologia e as ciências contábeis. Ela atua no setor de tecnologia da informação, oferecendo um software para auxílio contábil, fazendo armazenamento de documentos fiscais em nuvem, emissão de NF-e (Nota Fiscal de Produto Eletrônica) e a integração para Folha de Pagamento. A versatilidade dela é trazida por conta das suas soluções digitais que são destinadas a facilitar a vida de milhares de clientes e parceiros na otimização de rotinas contábeis das organizações como um todo e em empresas de diferentes segmentos.

A gestão da empresa ocorre de forma centralizada, onde o processo de tomada de decisão é realizado pelos líderes (sócios). Os gestores têm a liberdade de estarem opinando

sobre os fatores organizacionais da empresa, porém a capacidade de decisão estará sempre ligada aos sócios. Mediante a isso, as decisões tomadas são passadas aos gestores de cada setor que são responsáveis em estarem conduzindo aos demais colaboradores da companhia. Davenport (1998) conceitua esse tipo de política empresarial como monarquia, em que o gerenciamento da informação é ditado pelo líder da organização que define o sistema de informações e o nível de acesso dos demais componentes da organização.

Administrativamente, a empresa em estudo possui um sistema de informação gerencial que integra todas as informações de cada cliente como os dados da empresa e todo o processo de implantação e desenvoltura da ferramenta e suas credenciais de acesso ao sistema. Porém, ele possui a ausência de dados informativos que auxiliem o processo de atendimento ao cliente via chat online. Essa situação dificulta totalmente o processo pois são subsídios necessários para resoluções de questões solicitadas pelo cliente, de modo que o analista técnico em certas situações precisa estar acessando a máquina do cliente para coletar os dados necessários e proceder na tratativa do problema. Esse tipo de informação se faz necessária pois afeta a operabilidade do setor por gerar a perda de tempo em busca das informações e ruídos na comunicação e prestação de atendimento, causando assim uma insatisfação e um possível cancelamento do serviço.

Diante do exposto, um dos processos organizacionais que apresenta dificuldades mediante a essa falha, em virtude da ausência informacional, é o processo de atendimento ao cliente, quanto ao setor de suporte técnico. As prestações de atendimento são realizadas mediante a disponibilidade de informações registradas no comunicador online, visto que ele está integrado com o sistema de informação gerencial da empresa. As informações apresentadas subsidiam a execução do atendimento e resolução de problemas apresentados quanto a ferramenta.

Devido a esse impasse, o analista técnico precisa estar muita das vezes acessando o sistema de informação gerencial da empresa para entender o módulo ao qual o cliente se refere em sua solicitação de suporte, logo, isso resulta em atraso no processo de atendimento, tanto para o cliente em questão como para aqueles que também estão sendo atendidos pelo mesmo analista e os que estão em fila para ser atendido, ou seja, essa ausência de informações afeta toda uma cadeia produtiva do setor. A questão é que se esse tipo de informação estivesse em evidência no comunicador, o analista conseguiria estar tratando com precisão e eficiência o que lhe foi requerido.

A empresa disponibiliza em seus serviços a contratação de 3 (três) módulos, sendo eles o NF-e Cofre, o Emissor de Notas e o Folha de Pagamento e no comunicador online os analistas

resolvem as questões trazidas tanto pelo cliente como pelos clientes dos clientes. No entanto, são encontradas dificuldades e falhas que comprometem e desequilibram a efetividade e produtividade do analista que está prestando o suporte, isso por falta de informações estruturadas e organizadas de forma clara e precisa.

O sistema de informação gerencial interno possui informes que são relevantes pois traz os dados de cada cliente, todo processo de aquisição do produto, implantação do software, plano contratado, utilização etc.

Porém, ocorre de não ter informações que são essenciais ao processo de atendimento ao cliente como a ausência da data de renovação dos certificados digitais A1s, assim como o período retroativo que foi colocado no momento do cadastro e o usuário que realizou essa inserção, em que essa informação não é apresentada na base de dados interna, onde o log não disponibiliza essa informação e inviabiliza toda análise do suporte, a falta da informação da data da integração que foi feita com o sistema da Domínio ao qual se renova a cada três meses, a ausência de informações pertinentes dentro do banco de dados da empresa a cada atualização e implementação feita no sistema, uma vez que, essas informações não são apresentadas no sistema gerencial da empresa, e como resultado não são trazidas também no sistema de comunicação *on-line* e os analistas ficam impossibilitados a dar tratativas as solicitações e precisam abrir chamados internos para o setor de análise onde ocasiona mais demora no retorno da resolução ao cliente por precisarem ser realizadas verificações para que as correções sejam feitas.

Dentro desse processo, nota-se também a ausência de dados de preenchimento realizados quanto ao cliente em algumas funcionalidades como o AutoDocs e o HUB, em que o link de comunicação ao portal da prefeitura, o login e senha e se o mesmo solicitou PDFs não são disponibilizados assim como se as edições feitas no HUB ao usuário que fez a remoção de uma informação e o horário em que houve essa modificação, assim como a chave de acesso da nota dentro da configuração de saída em que foi feito o Update no sistema mediante as séries, tendo em vista que, o recurso oferece a inserção de várias chaves e séries.

Outra questão, é a disponibilização de informações do cliente quanto a data de contratação e pessoa responsável pela contratação da ferramenta no sistema de comunicação online de forma desestruturada e também as credenciais de acesso ao sistema, o que acaba acarretando falhas no processo de atendimento ao cliente visto a demora que é para se ter essa informação onde muitas das vezes o cliente precisa estar passando parte dos dados, pois esses dados são importantes e influenciam no momento de análise e recuperação da informação para desempenho e resolução dos problemas apresentados.

Ocorre também de não existir um filtro no comunicador online quanto ao suporte desejado pelo cliente, pois ele chega solicitando o atendimento, porém pode possuir o contrato de mais de um módulo do sistema ou apenas um. A ausência dessa informação quanto ao suporte desejado pelo cliente acaba ocasionando dificuldades quanto ao entendimento do analista por parte do que se trata a questão e a qual módulo o cliente se refere e, mediante a essa ausência de informação e compreensão do que está sendo desejado pelo cliente, o analista precisa estar filtrando no sistema interno quanto às informações contratuais de aquisição dos módulos ao qual o cliente pode ter contratado para poder dar sequência ao que está sendo comunicado e solicitado pelo mesmo.

Mediante ao contexto apresentado e partindo do foco da presente pesquisa, essa situação implica em todo o processo de atendimento ao cliente, desde a comunicação com o mesmo como a análise e resolução do problema, ocasionando assim a probabilidade de ocorrer a reincidência do contrato devido a insatisfação. Isso porque ocasiona atrasos nas medidas que devem ser tomadas pelo analista porque ele vai em busca de informações para estar resolvendo a solicitação do cliente, e muita das vezes devido ao fluxo de atendimentos que o analista está realizando pode ocorrer do mesmo trazer ao cliente informações equivocadas que podem causar controvérsias no atendimento e resultar no cancelamento do contrato.

Destarte, essas informações não são estruturadas e nem registradas e integradas de forma clara e precisa para que o analista consiga tratar das dúvidas e questões, o que acaba sendo possíveis causas de prejuízos para a empresa. Prejuízos como a insatisfação do cliente que pode acarretar numa rescisão do contrato, fora que, mancha o nome da empresa e despotencializa o *Marketing* boca a boca. Toda essa falta de organização da informação compromete a estabilidade da empresa e coloca ela em desvantagem competitiva mediante as suas concorrentes dentro do cenário mercadológico que vem se mostrando cada vez mais exigente. Se a empresa levasse em consideração a importância da organização e gestão dessas informações, não só para o processo organizacional que está sendo discutido, mas como um todo, ela estaria com mais produtividade no que resultaria em lucros significativos.

## 4 ANÁLISE E RESULTADOS

Tomando como análise os dados levantados e as questões apresentadas quanto aos fatos descritivos dos percalços que ocorrem dentro do processo de atendimento ao cliente, toma-se como objetivo expor os resultados alcançados sob a caracterização de algumas etapas da pesquisa dos autores (MCGEE; PRUSAK, 1994), (CHOO; 2003) e (BEAL; 2004) que serão discutidas e estruturadas como subcapítulos:

- a) Identificação de necessidades e requisitos de informação;
- b) Aquisição e coleta de informações;
- c) Organização e armazenamento da informação;
- d) Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
- e) Distribuição e disseminação da informação
- f) Análise e uso da informação.

### 4.1 IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES E REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

Para entender como a organização da informação pode apoiar o processo de atendimento ao cliente na empresa de médio porte, se fez necessário compreender os problemas decorrentes da falta de organização do processo gerencial.

Pela pesquisa, pode-se identificar que há necessidade de determinadas informações impactam diretamente na execução das tarefas executadas pelos analistas dentro do processo de atendimento ao cliente, onde o próprio cliente acaba tendo que está disponibilizando dados ao qual muita das vezes o mesmo não se recorda gerando assim a necessidade do mesmo em ter que ir em busca de determinadas informações ou até mesmo fazer alterações dentro do sistema no que acarreta demora quanto ao atendimento ser prestado e insatisfação do cliente por necessitar da solução de forma rápida e objetiva, tendo em vista que o mesmo tem prazos onde precisam ser entregues as apurações dos impostos de seus clientes ou até mesmo devido a uma fiscalização que esteja enfrentando junto à Receita Federal.

Segundo Choo (2003), as necessidades de informação surgem dos problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em situações e experiências organizacionais específicas. Mediante o reconhecimento dessas lacunas que resultam desta deficiência, os usuários vão em busca de informações a fim de compreender e, de posse das informações necessárias, resolver o problema. O autor afirma também que o mais importante é entender o contexto em relação às necessidades de informação, o que exige olhar sob várias perspectivas - política, psicológica,

cultural e estratégica e, sobretudo, ampliar o entendimento das necessidades informacionais do que é que os usuários querem saber, o porquê e como é que os usuários precisam e vão usar a informação (CHOO, 2003).

O processo gerencial escolhido para a realização da pesquisa foi o processo de atendimento ao cliente da empresa de médio porte analisada, em razão de que se trata do mais crítico e dentro da organização esse processo é o fundamental na retenção de clientes levando em consideração a experiência do usuário. Para consumação o atendimento ao cliente é o processo principal que vai ser estudado, porém existem outros processos que são derivados do mesmo fluxo de atendimento.

Pela pesquisa, observa-se que todo o processo de atendimento carece de informações para que as tratativas sejam dadas às solicitações dos clientes. O processo de atendimento ao cliente ocorre da seguinte forma: primeiramente o cliente acessa ao site da empresa e faz o *login* de acesso a plataforma, mediante a isso acessa ao site e no canto inferior direito do site tem o canal de suporte através de um *chat* ao qual o cliente pode estar descrevendo a sua necessidade. Neste processo ele relata o que está ocorrendo como a ausência de notas, o apoio quanto a uma funcionalidade, a ajuda do suporte por parte de um erro sendo retornado na execução de uma determinada função ou sendo apresentado nas funcionalidades do programa e dos módulos, como também os esclarecimentos de dúvidas e sugestões quanto ao sistema.

Perante ao que é exposto pelo cliente, a mensagem é direcionada a um dos analistas em que dá a saudação ao cliente questionando o seu nome e fone e segue levantando informações através de *hashtags* internas ao qual são disponibilizadas pela terceirizada do chat para melhor entender a solicitação do cliente como referente a ausência de notas, qual seria o tipo de operação se é de entrada (compra) ou saída (venda), nos casos de entrada se o certificado digital seria A1 (certificado digital com duração de 1 ano) ou A3 (certificado digital com duração de 3 anos), sendo o A1 se está no aplicativo local na máquina ou no *site* em nuvem, ou sendo o A3 se está sob posse do mesmo ou na máquina do cliente instalado no aplicativo local, visto que é uma mídia removível, fora que, a depender também do estado do cliente, já que existem Sefaz estaduais (SC e RS) que disponibilizam as compras e vendas pelo certificado do próprio procurador (contador), no caso, da própria contabilidade.

Nos casos das saídas, além de ter essa particularidade por parte da Sefaz de cada estado, para os estados em que não há a disponibilização das vendas pelo certificado do procurador (contabilidade), o sistema oferece outros 6 métodos de captura em que o analista pontua os métodos oferecidos através da hashtag e questiona ao cliente qual procedimento está sendo utilizado. Mediante a informação do método informado pelo cliente o analista solicita o acesso

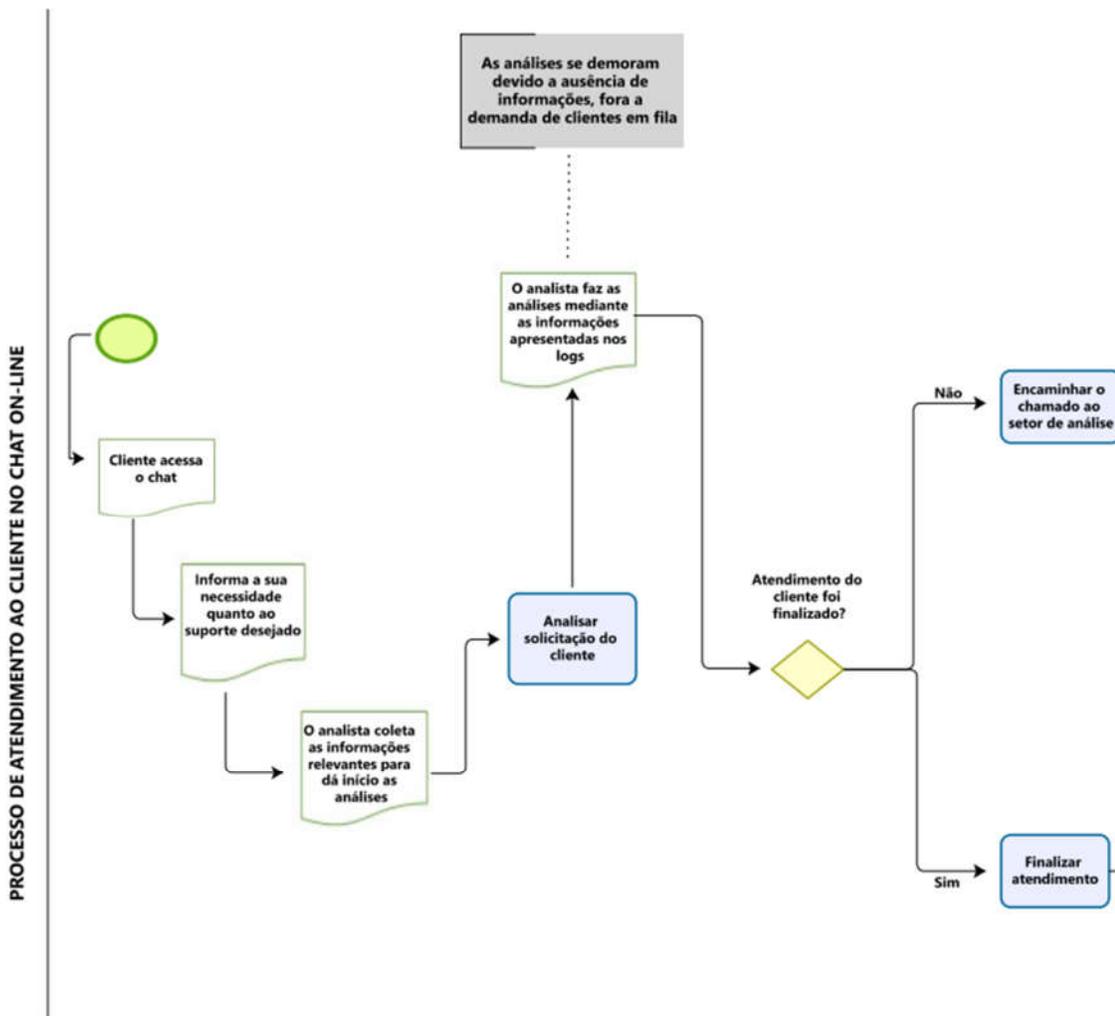
remoto da máquina do cliente ou até mesmo do seu próprio cliente, isso se o procedimento utilizado está ocorrendo no aplicativo na máquina do cliente final junto as evidências de notas ao qual não estão sendo apresentadas para que internamente o analista possa verificar o que ocorreu, se foi um erro por parte do sistema ou de configuração feita por parte do cliente.

Quanto ao apoio numa funcionalidade, o analista busca entender qual seria o módulo que o cliente está utilizando, se a função é dentro do aplicativo ou no site, como o cliente está executando o processo para verificar se está realizando da forma correta ou é um erro por parte do sistema. Esse tipo de situação pode ocorrer nos diversos módulos da ferramenta, como erro por falta de informações a serem preenchidas no Emissor de notas ou por informações cadastradas de forma errada, como também a importação da Folha de Pagamentos apresentando erros devido ao preenchimento incorreto da planilha ou até mesmo erros sendo retornados na Configuração de Saída pelo site, ou na funcionalidade do Auto Docs.

Diante de todo este cenário de atendimento ao cliente, o analista de suporte sofre com a ausência de dados internos na base de dados da plataforma que impactam diretamente os processos de análises e também a solução dos problemas, tendo em vista que, são em cima dessas informações que as tratativas são realizadas e retornadas ao cliente, ou até mesmo direcionadas ao setor de análise 2 (dois) através de um chamado quando parte de situações que precisam de aprofundamento da análise e elucidação por parte do setor de Desenvolvimento.

As figuras abaixo representam o fluxograma atual de como ocorre o processo de atendimento ao cliente. A **figura 1** destaca como ocorre o início do processo de atendimento e o quanto impacta a ausência dos dados na plataforma, visto que além da demora do retorno ao cliente a uma fila com outros clientes aguardam atendimento e isso impacta totalmente na satisfação do cliente por parte do NPS (Net Promoter Score) deixando assim a empresa abaixo do índice deste indicador que mensura o nível de satisfação dos seus produtos e serviços oferecidos.

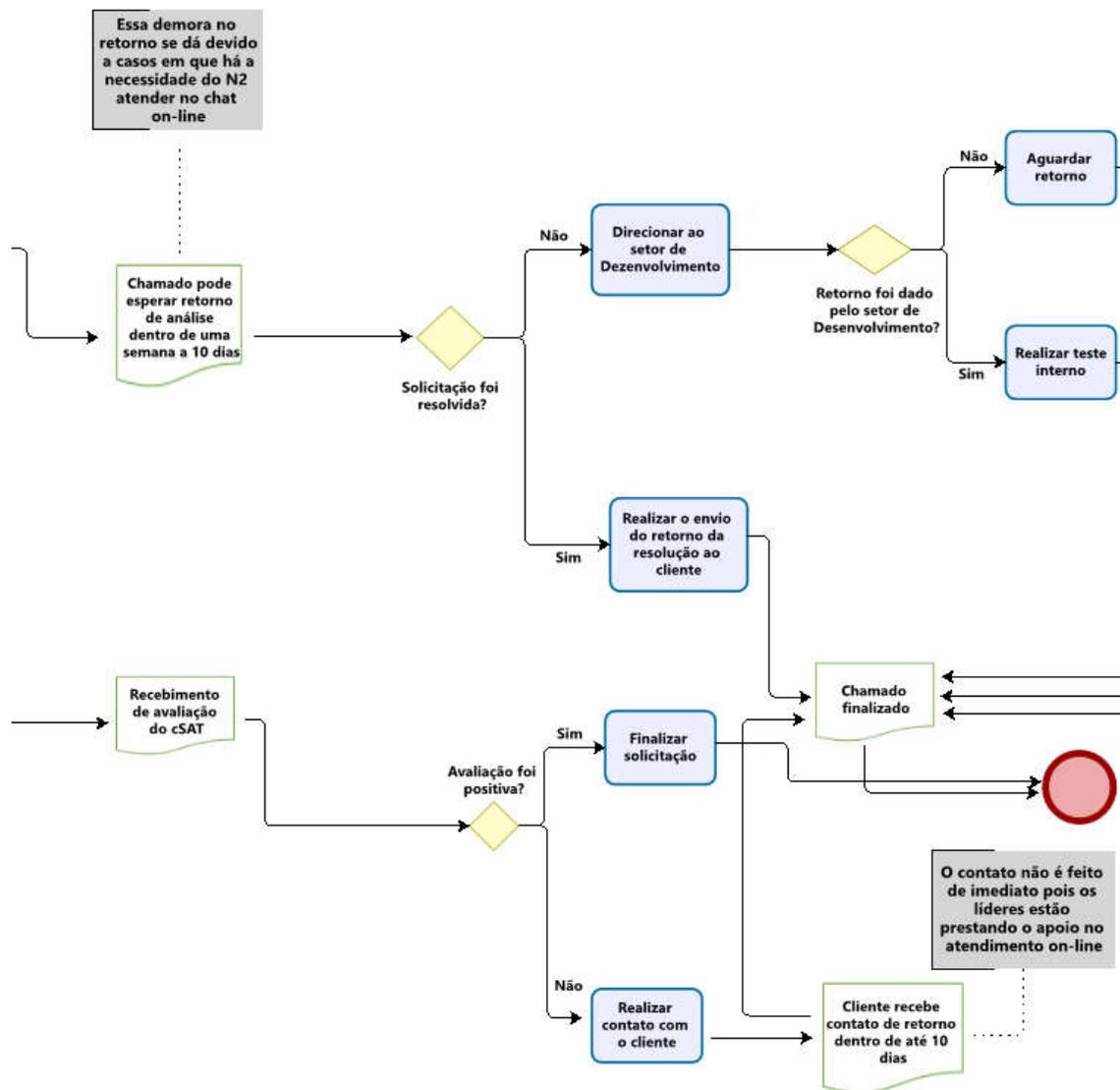
**Figura 1** - Fluxograma do processo de atendimento ao cliente (parte 1)



Fonte: Elaborado pela autora.

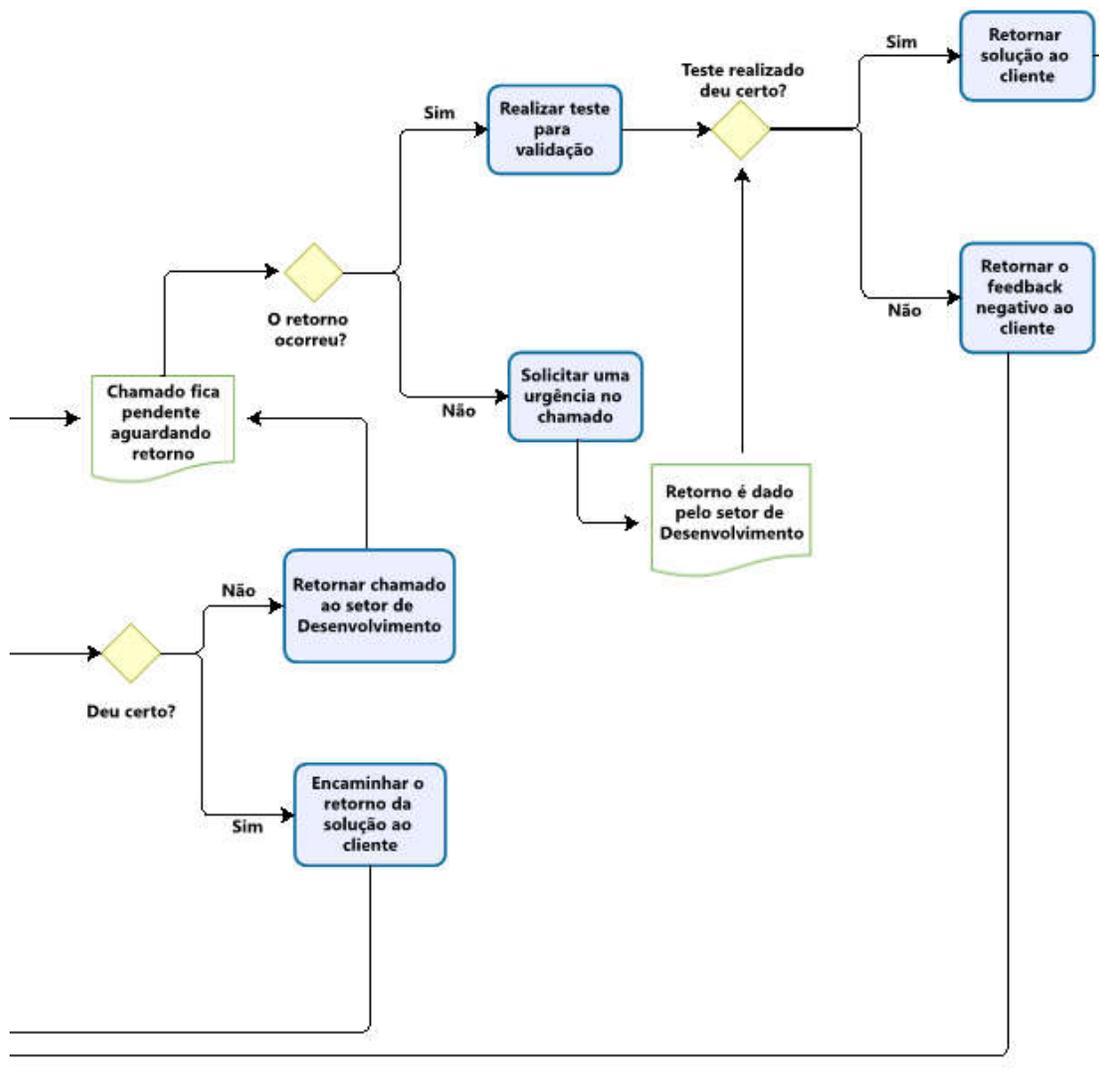
Quanto a **figura 2** e a **figura 3** destaca como ocorre todo o trâmite do processo junto aos gargalos que são reflexos da ausência das informações na base interna que impossibilita uma melhor performance e recuperação dos dados, deste modo ocasiona o retardamento na entrega ao usuário final que é o cliente, fora que pode resultar em erros que implodem a tomada de decisão.

**Figura 2** - Fluxograma do processo de atendimento ao cliente (parte 2)



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 3** - Fluxograma do processo de atendimento ao cliente (parte 3)



**Fonte:** Elaborado pela autora.

Essas lacunas informacionais quanto a ausência de dados de registro no sistema e de horários em que determinados procedimentos foram realizados, registro de determinados *logs* de retorno quanto a erros, inexistência da informação quanto ao usuário administrador que realizou determinadas alterações ou até mesmo a remoção de dados como o certificado digital, como também a inexistência de informações enumeradas ou em ordem alfabética com filtros intuitivos na base de dados interna e privação de dados cadastrais colocados nas configurações de determinados módulos, acabam por demandar mais tempo quanto às análises em busca dessas informações uma vez que o analista busca por outros meios de verificação interna para entender o contexto da situação. Como exemplo desse tipo de ausência de informação: a data

em que o certificado foi cadastrado a primeira, vez visto que, no momento em que o cliente reinstala um certificado digital é perdida a visualização do *log* do primeiro cadastro para os analistas e fica apenas a informação atual do novo cadastramento, assim como também a data da primeira integração feita pelo cliente com o Domínio Sistemas, logo, o analista procura verificar nos registros anteriores da base de dados para poder validar as informações o que acaba resultando na demora do retorno e na solução ao cliente.

Nota-se dentro desse cenário que o analista precisa estar levantando as informações para melhor entendimento do que está sendo solicitado, tanto para solução da solicitação a ser dada como também no esclarecimento das dúvidas expostas pelo cliente, ou seja, não se existe um filtro prévio que colete do cliente as informações que são necessárias para que o analista preste o atendimento com mais agilidade e precisão. Em muitos casos, por falta de informações para conclusões das análises e com isso dá o veredito ao cliente, como por exemplo, o que ocorreu para que determinada nota não tenha sido baixada, ou que determinado processo da ferramenta não tenha sido executado por ter ocorrido a intervenção humana de remoção ou reinstalação de um certificado, em que foi realizada por um usuário cadastrado na plataforma que tenha a permissão etc. Consequentemente, os analistas precisam abrir um chamado ao setor de análise para que possam estar verificando essas informações junto ao setor de Desenvolvimento e assim, mediante ao retorno, essa informação seja dada ao cliente, levando em consideração que, para que todo esse processo ocorra há um tempo de espera onde pode gerar ainda mais insatisfação no cliente.

Embora atualmente o processo funcione desta forma, isso não significa que seja o modo correto de operação quanto ao processo de atendimento ao cliente, pois essa situação acarreta inúmeros problemas devido à falta de organização da informação, porém apenas alguns deles serão discutidos nesta pesquisa. Ressalta-se que a problematização em si só não é o fator fundamental para que o processo de atendimento ao cliente sofra mudanças em sua sistemática de atuação, assim, o processo se torna resistente às tecnologias e ações que poderiam ser aplicadas para facilitar e melhorar a execução das atividades dos analistas e pôr fim a qualidade no atendimento ao cliente.

Defronte à citação feita acima e tendo como base a fase de identificação de necessidades e requisitos de informação exposta por esses autores, a informação dentro desse processo atua como mecanismo estratégico por ser um ativo fundamental para tomada de decisão, para o desencadeamento do processo de análise e por fim um atendimento ágil ao cliente.

Segundo Choo (2003), as necessidades de informação surgem dos problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em situações e experiências organizacionais específicas. Mediante

ao reconhecimento desse gargalo no processo nota-se a necessidade da prévia coleta de informações que são essenciais aos analistas que estão diretamente em atendimento com o cliente.

Embora seja um grande desafio, mediante ao levantamento desses dados junto aos usuários que utilizam indispensavelmente essas informações olhando sobre as várias perspectivas e principalmente de modo estratégico pode-se ampliar o entendimento das necessidades informacionais, ou seja, do que é que os usuários querem e precisam saber, como é que a informação será utilizada para tratar de forma objetiva e precisa a solicitação do cliente.

Diante do processo de atendimento ao cliente descrito, no próximo subcapítulo será analisada como a forma de aquisição e coleta de informações atende as necessidades dos usuários de forma adequada e trazem eficiência ao processo.

## 4.2 AQUISIÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

Para entender como a organização da informação pode influenciar o processo organizacional de atendimento ao cliente, se fez necessária a aquisição das informações que são consideradas necessárias e que atenderão os usuários de forma adequada e precisa. Essa etapa se caracteriza pelo processo de coleta das informações que são fundamentais pois elas atendem as necessidades dos usuários que a utilizam. Como destaca Choo (2003), deve-se trabalhar num plano sistemático de aquisição da informação, alinhado com os objetivos estratégicos da organização e, levando em consideração o princípio da variabilidade oriundo da teoria dos sistemas, ou seja, o equilíbrio entre as inúmeras necessidades de informação da organização e a seleção eficiente das informações que serão trabalhadas, evitando o risco de saturação dele.

Partindo dessa percepção exposta pelo autor, faz necessária a comunicação com os analistas que fazem o uso habitual das informações para levantamento do que se é necessário constar dentro da base de dados interna para facilitar as análises e como resultado a satisfação do cliente visto que com o ganho de tempo o retorno será de forma mais diligente.

O problema está no fato de que, esses dados não são coletados pelos usuários dessas informações, que são os analistas que se encontram na parte da operação do processo de atendimento no dia a dia junto ao cliente, o que importa na falta da organização das informações dentro do sistema e gera também a instabilidade de futuras decisões a serem tomadas como um todo.

No cenário atual que se encontra o processo, os logs internos na base de dados são liberados pelo setor de Desenvolvimento, porém sem uma comunicação prévia com os usuários

para conhecimento do que se faz necessário constar de informações a serem registradas e disponibilizadas nos logs que serão utilizadas no processo de atendimento ao cliente pois ninguém melhor a expor o que se é útil do que o próprio usuário.

Com base nisso, sendo identificadas as necessidades informacionais que é a primeira etapa do processo, parte-se então para a coleta dessas informações que pode ser feita junto aos analistas ao qual estarão expondo quais informações são necessárias e qual será a utilidade dessas informações. Contudo, esta pesquisa não buscou implantar um sistema ou programa que fizesse o recolhimento das informações para servirem como uma espécie de modelo para a coleta das informações, mas não distante disso, o foco da pesquisa se voltou para registrar as informações dentro de planilhas eletrônicas, onde os analistas estarão preenchendo qual o módulo da ferramenta, o procedimento de análise e quais informações são úteis e precisam ser destacadas na base de dados da plataforma, visto que é um meio mais fácil a ser implantado, explicado, entendido e utilizado pelos usuários neste processo de aquisição das informações. Os autores McGee e Prusak (1994, p. 216) afirmam que,

[...] uma planilha eletrônica é um exemplo muito simples da capacidade da tecnologia dos computadores pessoais como ferramenta de simulação e aprendizagem. Embora sua utilidade como ferramenta para o planejamento e elaboração de orçamentos tenha obscurecido seu valor como ferramenta para o aprendizado, ainda existem importantes lições a serem tiradas do aprendizado através de planilhas, cuja existência se torna possível devido à tecnologia dos computadores pessoais. [...] Embora as planilhas tenham feito menos do que outras ferramentas disponíveis, apresentaram a capacidade das ferramentas de uma forma que conduzia muito mais ao aprendizado do que outras ferramentas funcionalmente mais capazes.

Diante desta citação, os autores salientam que embora as planilhas eletrônicas estejam se tornando obsoletas conforme outros recursos vão surgindo, levando assim em consideração a existência de várias ferramentas de organização que embora complexas são mais completas, porém, eles também alegam de igual modo que, a capacidade de apuração dos dados é mais intuitiva e mais rápida, tornando assim eficaz a esse processo de coleta de informações. Destarte, para esta pesquisa foi utilizada planilhas do *Google*, pois são *on-line*, onde pode ter vários acessos ao mesmo tempo por diversos usuários e podem ser alimentadas por qualquer dispositivo com internet, fora que, pelo fato do compartilhamento ocorrer com todos os usuários e todos terem acesso fica mais fácil e acessível o compartilhamento das informações que forem detectadas como ausentes ao processo devido a troca que pode ocorrer pelos colaboradores. A planilha ficará desta forma para preenchimento das informações pelos usuários:

**Figura 4** - Aquisição e coleta de informações

INFORMAÇÕES A SEREM IMPLEMENTADAS NO CONSOLE						
Nome:	Setor:	E-mail:	Fone:	Módulo do Sistema:	Informações a serem implementadas:	Observações:

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Conforme o exposto, a planilha será o suporte de armazenamento de todas as informações que forem sendo identificadas ausentes dentro da plataforma do Console, onde os analistas preencherão o nome, informando o seu setor, o e-mail de cadastro na plataforma, o módulo da ferramenta, as informações que são relevantes e não constam e colocar as observações.

Portanto, posteriormente a essa coleta, as informações serão tratadas pela liderança, a gestão e o setor de P&D (Projeto e Desenvolvimento) para serem levadas ao setor de Desenvolvimento e mediante a análise nos dados levantados e expostos, serem inseridas dentro da base de dados para auxiliar o processo de atendimento ao cliente, visto que, quem melhor entende do processo são os que no dia a dia utilizam os recursos fornecidos internamente para coleta de dados e realização das análises. Salientando que, este recurso será para que sejam pontuados os ajustes a serem implementados tomando como base as observações feitas por cada analista, onde será feita a seleção eficiente das informações a serem armazenadas e disponibilizadas para uma posterior recuperação da informação.

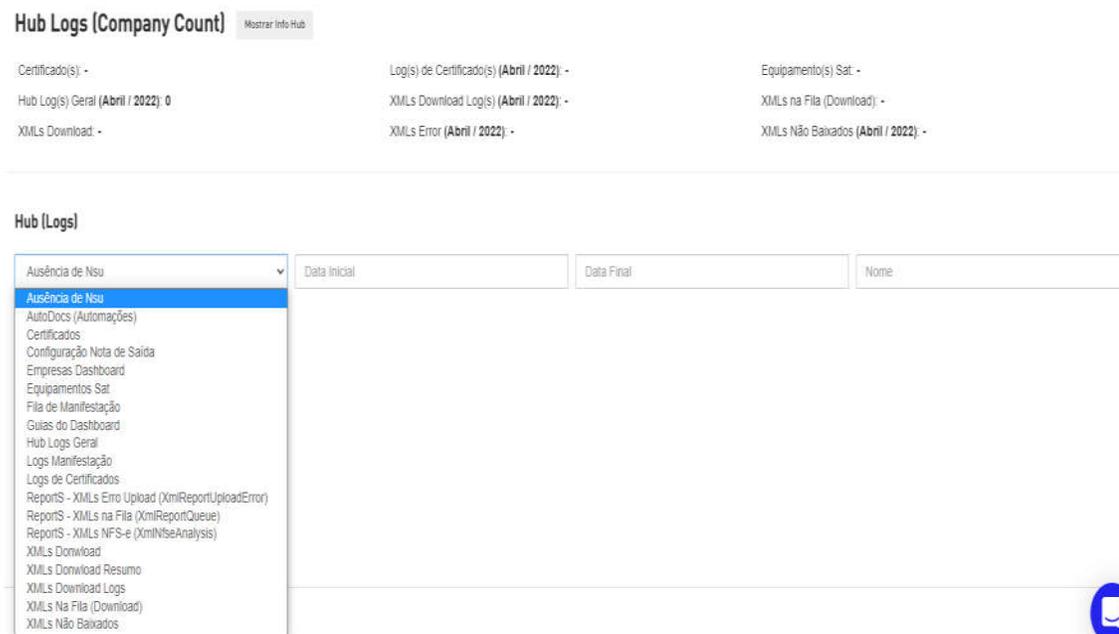
#### 4.3 ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO

Essa subseção irá categorizar as informações por módulos do sistema mediante as necessidades das análises realizadas e serão armazenadas na base de dados interna, que é o Console de informações da plataforma sendo ordenadas de forma que, facilite a recuperação da informação aos colaboradores não só do atendimento on-line como também aos demais setores que fazem o uso embora não seja recorrente. A figura abaixo apresenta o Console de dados que é a base de dados contendo as informações dos clientes disponibilizadas pela plataforma:

**Figura 5** – Organização e Armazenamento da Informação



**Figura 7 – Módulo HUB no Console**



**Fonte:** Elaborado pela autora.

Quanto ao recurso do *HUB SIEG* dentro do Console constará as informações e os filtros: CNPJ do cliente, data de cadastro de cada certificado A1, nome e e-mail do usuário da plataforma que fez o cadastro do certificado assim como também a informação do usuário que realizou o cadastro, a remoção e edição de um certificado A1, os horário em que todos esses procedimentos foram realizados, data da última consulta que o sistema realizou, a informação destacada quanto a última nota baixada de acordo com o seu modelo e o horário, podendo ser NF-e (nota fiscal eletrônica), CT-e (conhecimento de transporte eletrônico), NFC-e (nota fiscal do consumidor eletrônica) e SAT (sistema autenticador e transmissor de cupons fiscais), o período de retroação colocado no certificado para captura das notas, o acesso ao A1 e senha do cliente, onde há casos em que se é preciso a realização de análises internas onde pode ocorrer do mesmo não está com as raízes exportáveis e ocasionar assim a ausência de notas, o filtro de *Download* e *Upload* por modelo de notas, e o relatório em *Excel* por modelo de notas quanto a competência.

Referente ao *HUB CONFIGURAÇÃO DE SAÍDA*, serão implementados os logs de consulta quanto: O nome do usuário e o horário em que foi realizada, alterada ou removida a configuração de saída, apresentação de todas as chaves inseridas de acordo com as séries das notas, a data em que esse procedimento de inclusão foi feito de acordo com cada chave, visto que no recurso o cliente pode inserir várias séries no momento do cadastro ou posteriormente a

isso, como também um log de retorno quanto a erros de rejeições por parte da Sefaz quanto às mudanças que podem ocorrer no cadastro do cliente na Receita e mediante a isso impedir o processo de downloads. Segue abaixo a figura ilustrativa apresentando a visualização do *log* do *HUB* quanto a configuração de saída.

**Figura 8 – HUB CONFIGURAÇÃO DE SAÍDA**

The screenshot displays the 'Hub Logs (Company Count)' interface. At the top left, there is a title 'Hub Logs (Company Count)' and a button labeled 'Mostrar Info Hub'. Below this, there are three columns of log categories, each with a minus sign indicating it is collapsed:

- Column 1: Certificado(s) -, Hub Log(s) Geral (Abril / 2022): 0, XMLs Download: -
- Column 2: Log(s) de Certificado(s) (Abril / 2022): -, XMLs Download Log(s) (Abril / 2022): -, XMLs Error (Abril / 2022): -
- Column 3: Equipamento(s) Sat: -, XMLs na Fila (Download): -, XMLs Não Baixados (Abril / 2022): -

---

Below the logs, there is a section titled 'Hub (Logs)'. It contains two dropdown menus: 'Configuração Nota de Saída' and '- Certificados Cadastrados -'. Below these dropdowns is a blue button labeled 'Pesquisar'.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

No módulo *HUB SAT*, que é um procedimento específico para captura dos cupons fiscais do estado de São Paulo, serão destacadas as informações nos logs quanto aos: Mostrar a numeração dos cupons SATs e a disponibilização do filtro quanto a esta numeração, trazer as informações dos equipamentos de consulta por cupom, assim como a consulta por equipamentos e as numerações e a data de emissão dos SATs para melhor análise dos processos visto que hoje 80% dos clientes da empresa se concentram no estado de São Paulo e fazem o uso recorrente deste recurso, visto que a comunicação do sistema é diretamente com o portal Retaguarda da Sefaz de SP, onde a realização dos *downloads* podem ser por nota ou em lotes e esse processo tendo falha na consulta por parte do sistema o cliente precisa fazer o download manual onde em sua grande maioria as empresas em que as contabilidades fazem esse processo de captura para realização das apurações são postos de combustível, drogarias, grandes redes de supermercados, e etc.

Portanto, a necessidade de informações internas que melhor auxiliem o processo de análise facilitam não só ao colaborador nas consultas como o retorno em tempo hábil ao cliente. Segue abaixo a figura ilustrativa apresentando a visualização do *log* do *HUB SAT*.

**Figura 9 – HUB SAT**

The screenshot displays the 'Hub Logs (Company Count)' section. At the top, there is a title 'Hub Logs (Company Count)' and a button labeled 'Mostrar Info Hub'. Below this, there are several summary statistics arranged in a grid:

- Certificado(s) :
- Hub Log(s) Geral (Abril / 2022): 0
- XMLs Download:
- Log(s) de Certificado(s) (Abril / 2022):
- XMLs Download Log(s) (Abril / 2022):
- XMLs Error (Abril / 2022):
- Equipamento(s) Sat:
- XMLs na Fila (Download):
- XMLs Não Baixados (Abril / 2022):

---

Below the summary, there is a section titled 'Hub (Logs)'. It contains two dropdown menus for filtering:

- The first dropdown menu is labeled 'Equipamentos Sat' and has a downward arrow.
- The second dropdown menu is labeled '- Certificados Cadastrados -' and also has a downward arrow.

Below the dropdown menus, there is a blue button labeled 'Pesquisar'.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Pertinente ao módulo *AUTODOCS*, serão destacados os logs de consulta quanto: Apresentação de um log mostrando o link do provedor de acordo com cada município em que foi cadastrado, o login do usuário que foi preenchido e a senha, visto que, em muitos retornos de erros de senha ou login inválidos ou do provedor não estar disponível quanto a determinado procurador ou empresa cadastrada. A identificação dentro do cadastro mostrando se o cliente habilitou ou não o download dos PDFs das NFS-es (nota fiscal de serviço eletrônica), se fez a inclusão do certificado A1 e senha quanto ao procurador, assim como as informações dos layouts que foram colocados no ato do cadastro, visto que essas informações implicam em toda uma análise a ser feita no caso de retorno de erros para serem posteriormente retornados ao cliente. Segue abaixo a figura ilustrativa apresentando a visualização do *AUTODOCS*.

**Figura 10 – AUTODOCS**

The screenshot displays the AUTODOCS interface. At the top, there is a blue header with 'SIEG > HUB Cofre Folha Emissor' and a user profile 'Letícia Flor'. Below the header, the 'HUB' logo and 'Serviços' menu are visible. A green notification box states: 'Antes de usar acesse o vídeo de treinamento clicando aqui.' The dashboard features four summary cards: 'AUTOMAÇÕES CADASTRADAS' (15), 'AUTOMAÇÕES (NFS-E)' (12), 'AUTOMAÇÕES (INTEGRAÇÃO ESTADUAL)' (3), and 'CNFS NFS-E' (307). A blue button labeled 'ADICIONAR AUTOMAÇÃO' is present. Below the cards is a table with columns: Nome, CNPJ, Data de Criação, UF, Município, Automação, Status, and Detalhes. The table contains seven rows of automation records.

Nome	CNPJ	Data de Criação	UF	Município	Automação	Status	Detalhes
RD RENOVADORA DE CALÇADOS E ROUPAS LTDA	02967218000145	22/02/2022	MG	Belo Horizonte	NFS-e	Concluído com Sucesso	Detalhes
Teste Server - DstV2 - Sorocaba - Empresa	03019370000169	28/04/2022	SP	Sorocaba	NFS-e	Concluído com Sucesso	Detalhes
TESTE SJ DO MANHUAÇU	04732402000131	07/04/2022	MG	Alterosa	NFS-e	Senha Inválida	Detalhes
TESTE NÃO EXCLUIR - RAYMED COMERCIO E SERVICOS	07348566000158	28/10/2021	SP	Indaiatuba	NFS-e	Concluído com Sucesso	Detalhes
SAFE SUPPORT SISTEMAS DE IMPRESSAO	08222950000172	15/03/2022	RJ	-	Integração Estadual	Concluído com Sucesso	Detalhes
kgfghkmfihg	12345678000121	08/04/2022	MG	Uberlândia	NFS-e	Senha Inválida	Detalhes
J.E.L.APOIO ADMINISTRATIVO EIRELI	14909489000123	27/04/2022	GO	-	Integração Estadual	Download em andamento	Detalhes

**Fonte:** Elaborado pela autora.

No que concerne à *INTEGRAÇÃO THOMSON*, que é a API de comunicação entre o sistema SIEG e a Domínio Sistemas, ao qual é um software contábil oferecido pela Thomson Reuters para automatização e gerenciamento de procedimentos contábeis, serão pontuados nos logs as informações quanto a: Apresentação do primeiro arquivo XML (é um formato de arquivo universal usado para criar documentos com dados organizados) enviado a API e a informação da data em que foi feita a primeira integração, visto que, mediante a cada reintegração ao qual é necessária a cada 90 dias, a data é alterada e é perdido o registro de visualização desse dado no log ao qual compromete as análises em uma situação de erros quanto ao envio das informações a API.

Trazer informação de um log quanto as chaves que recentemente foram incluídas na fila para envio a API e a quantidade e a opção de filtro por chave informando o retorno do log de registro. Essas informações se não disponibilizadas acarretam o engessamento do processo pois comprometem toda uma análise para compreensão de como a atividade está ocorrendo, uma vez que, é uma comunicação entre dois sistemas para a automatização de processos que

anteriormente eram manuais. Segue abaixo a figura ilustrativa apresentando a visualização da *INTEGRAÇÃO THOMSON*.

**Figura 11 – INTEGRAÇÃO THOMSON**

### Thomson Reuters (Informações) Refresh Company

Retorno de Logs da API: 17	Arquivos processados com Sucesso: 50794	Log XMLs Armazenados: 742	Empresas Não Integradas: 70
Clientes Cadastrados: 453	Atualização da Contagem: 01/09/2021 17:22	Data Login da Integração: 25/01/2022 12:16	Data Expiração do Login: 19/02/2022 08:10

---

#### Utilitário de Download

Log XMLs Armazenados (XmiThomsonLog) ▼	Chave Xml	Download
		Reprocessar XmiThomsonLog
		Reprocessar BalchRetLog

---

#### Thomson Reuters (Logs)

Log XMLs Armazenados (XmiThomsonLog) ▼	Nome da Empresa	CNPJ/CPF	Data do Log: Inicial
Data do Log: Final	- Todos - ▼	- Todos - ▼	Chave Xml
Pesquisar			

---

#### Verificação de Chaves

Chaves

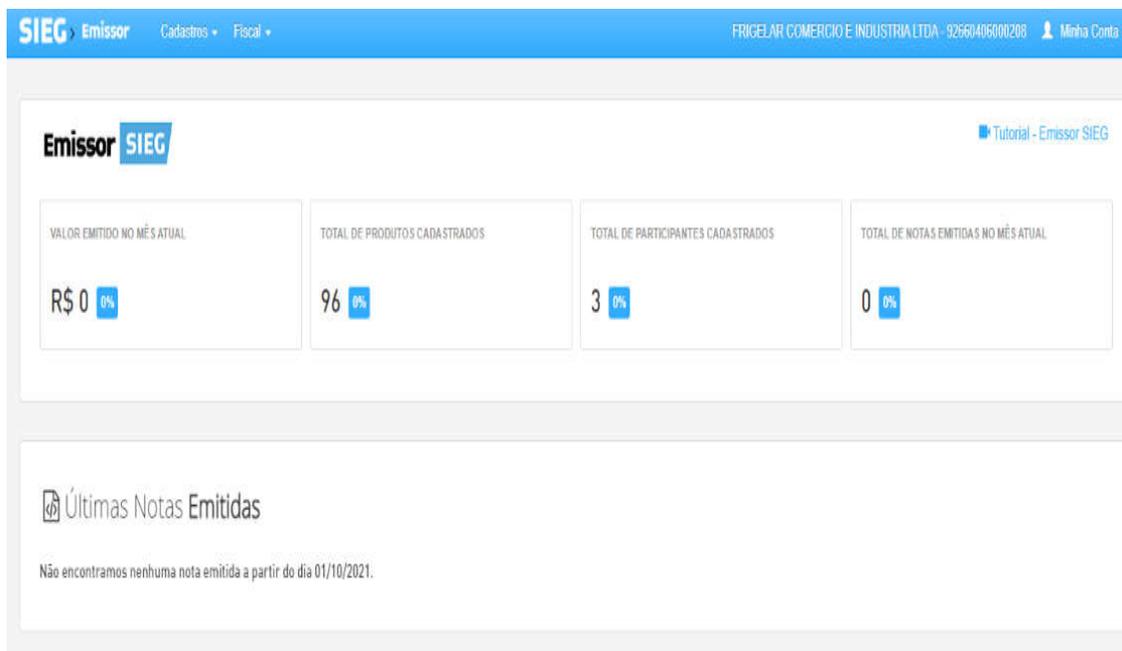


**Fonte:** Elaborado pela autora.

Por último e não menos importante, o módulo *EMISSOR SIEG*, embora não se tenha uma demanda expressiva ao qual varia muito por período, nota-se a necessidade de um log quanto ao armazenamento da informação de login de cada usuário referente a cada licença adquirida, de forma que, dentro do cadastro conste a informação de que aquele determinado usuário possui a licença de uso ao emissor, dado que, as licenças são adquiridas por usuário.

Segue abaixo a figura ilustrativa apresentando a visualização do *EMISSOR SIEG*.

**Figura 12 – EMISSOR SIEG**



**Fonte:** Elaborado pela autora.

Haja vista todas essas informações já coletadas, elas serão estruturadas e posteriormente armazenadas dentro do Console interno mediante a separação pelos módulos do sistema conforme foram citados acima, com os filtros intuitivos constando os dados de forma clara e de fácil recuperação não só aos colaboradores que utilizam a base de dados para prestar o suporte no atendimento on-line do chat, mas também aos demais colaboradores da empresa que utilizam este recurso na recuperação de dados quanto aos clientes, ou seja, é uma organização que não só surtirá efeitos positivos aos processos de atendimento on-line no chat mas também aos demais setores que também lidam com o atendimento ao cliente.

#### 4.4 DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

O objetivo desta etapa é fornecer as informações que sejam relevantes aos usuários de acordo com as áreas de interesse de cada um no intuito de estar agregando valor e êxito a cada processo executado e como evidência, a qualidade em que a informação pode melhorar quando esta é adequada junto às necessidades dos usuários.

Tomando como intuito ao que foi referido, esteve sendo disponibilizado aos colaboradores um formulário do *Google Forms* ao qual foi o mecanismo utilizado para mapear as necessidades informacionais visto que ela é essencial para que o processo ocorra de forma precisa em sua totalidade, mediante o entendimento da cultura informacional da organização e

que tenha a colaboração e contribuição de cada colaborador que faz uso das informações, sendo ele do setor de suporte ou de áreas afins da empresa. No formulário que foi disponibilizado estiveram sendo mapeadas as informações necessárias para identificação dos serviços a serem disponibilizados mediante as opiniões dos colaboradores ao qual fazem uso das informações em todo processo de atendimento ao cliente.

O formulário possui a quantidade de 11 perguntas, onde as 4 (quatro) primeiras perguntas são de identificação quanto a cada colaborador onde esteve informando seu nome, fone, e-mail e o nome do seu setor. As demais perguntas foram para mapeamento das necessidades informacionais através do ponto de vista de cada colaborador ao qual participa de todo processo de atendimento e sente a dificuldade na execução dos processos.

**Figura 13** – PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PLATAFORMA SIEG (parte 1)

**PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PLATAFORMA SIEG**

Este formulário é exclusivo para coleta de informações a serem avaliadas quanto a possível implementação nos logs do Console visando a melhoria do processo de atendimento ao cliente.

1 - Nome completo: \*

Texto de resposta curta

2 - Número de telefone: \*

Texto de resposta curta

3 - E-mail: \*

Texto de resposta curta

4 - Informe o seu setor: \*

Implantação

Clientes x Clientes (CDS)

Suporte (Chat On-line)

Suporte (Nível 2)

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Figura 14 – PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PLATAFORMA SIEG (parte 2)**

:::

5 - Você acha que a plataforma precisa implementar informações mais relevantes aos logs do Console?

SIM

NÃO

---

6 - Você sente dificuldades na recuperação de informações para realização das análises?

SIM

NÃO

---

7 - Qual(is) recurso(s) você sente dificuldades para realizar análises? \*

HUB NFE

HUB SAT

HUB CONFIGURAÇÃO DE SAÍDA

APP NFE SIEG

COFRE SIEG

AUTODOS

EMISSOR SIEG

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Figura 15 – PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PLATAFORMA SIEG (parte 3)**

8 - Quais os filtros que atualmente não são apresentados nos logs do console e você considera importante constar? \*

Texto de resposta curta

---

:::

9 - Você acha que existem filtros que são desnecessários para análise, que poderiam ser substituídos ou até mesmo implementados por outros na recuperação de dados? \*

Justifique a sua resposta.

Texto de resposta longa

---

10 - Dentro do site, o que você indicaria estar implementando como espelho do aplicativo NFE SIEG, para apoio às análises? \*

Texto de resposta curta

---

11 - Em sua opinião, quais os efeitos positivos que essas informações irão trazer ao processo de atendimento? \*

Texto de resposta longa

**Fonte:** Elaborado pela autora.

As perguntas foram indutivas ao ponto de que fossem coletadas as informações relevantes para que por intermédio disso pudesse ser feita uma correta tomada de decisão em cima da real necessidade do usuário. Da 5ª a 7ª pergunta o usuário participou informando o que acha quanto a precisão de implementações nos logs de consulta, se ele tem dificuldades e quais os módulos ele sente essa dificuldade na coleta de dados. Já dá 8ª a 11ª pergunta o usuário respondeu de forma discursiva quanto ao seu posicionamento referente ao que precisa ser implementado como filtro na visão dele, o que atualmente consta e não se faz necessário ou até mesmo pode ser substituído e os efeitos positivos que essas mudanças ocorrendo podem estar trazendo ao processo de atendimento ao cliente.

#### 4.5 DISTRIBUIÇÃO E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Dentro desta etapa, mediante ao que foi coletado através do formulário disponibilizado aos colaboradores, serão analisadas as informações passadas mediante as necessidades que foram apresentadas quanto a cada módulo e as dificuldades que ocorrem devido à ausência dessas informações julgadas como relevantes por cada colaborador, onde serão difundidas e compartilhadas de maneira correta, para o usuário correto, no local e formato correto. Ou seja, dentro dessa visão organizacional, os logs fornecerão dados corretos quanto a cada módulo da ferramenta de forma intuitiva e ágil, organizadas dentro da plataforma quanto a cada módulo e suas particularidades dentro de um formato único em que os colaboradores de uma forma geral possam estar recuperando as informações de forma rápida e precisa.

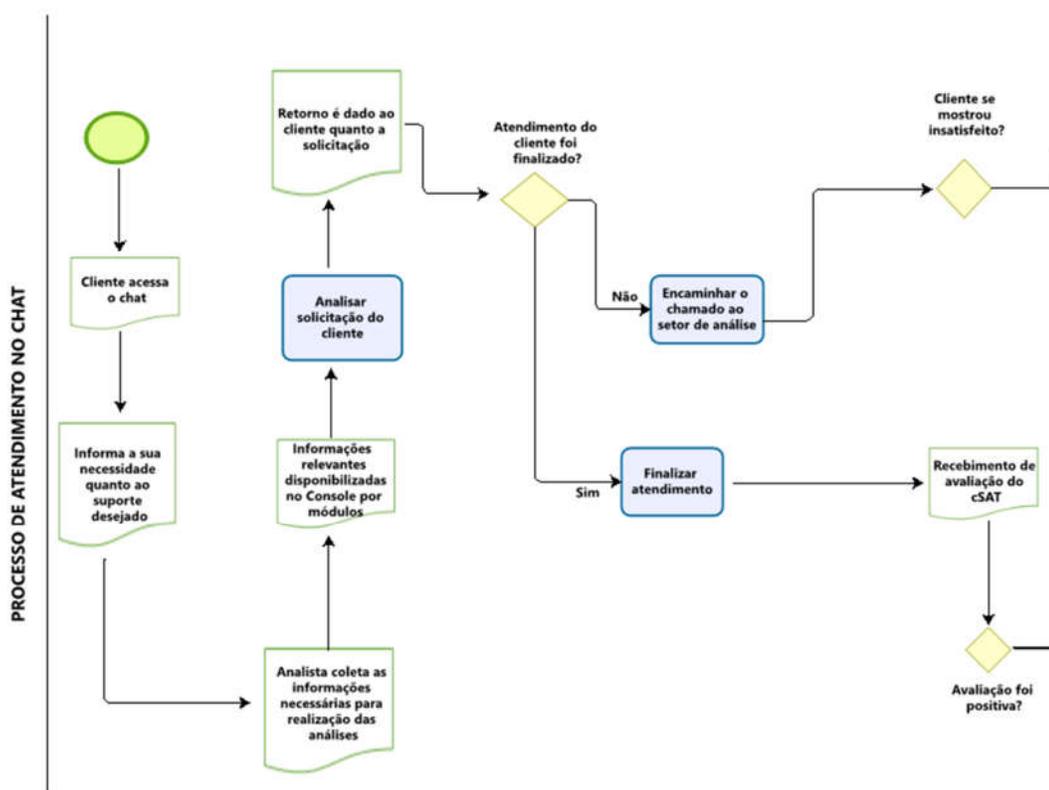
A análise de todos os dados será feita pelos líderes de cada setor junto ao gestor, visto que o formulário será disponibilizado de uma forma geral a toda organização para serem coletadas as informações de todos os colaboradores ao qual fazem o uso dos logs do Console da plataforma mediante a processo de atendimento ao cliente, sendo ele via chat on-line ou não, visto que, todos prestam atendimento e fazem o uso das informações que são disponibilizadas, sendo de acordo com cada setor e permissão de acesso que é dada ao usuário mediante a sua função e demanda a ser realizada.

Porém, de uma forma geral, todos sofrem por atualmente muitas das informações não serem disponibilizadas, necessitando assim muitas das vezes da abertura de um chamado ao setor de Desenvolvimento ao qual o retorno desta informação contendo os dados necessários demanda tempo a depender da solicitação. Contudo, neste caso em concreto, esse processo sofrerá as devidas melhorias. As figuras abaixo demonstram como o processo de atendimento

ao cliente ocorrerá por meio das implementações feitas para o correto desenvolvimento do processo de atendimento ao cliente.

Percebe-se que quando o cliente acessar e informar a sua necessidade (**figura 5**), posteriormente a isso o analista estará coletando as informações que lhe serão úteis para as análises a serem feitas e essas informações estarão disponibilizadas dentro da plataforma interna do Console distribuídas por tipo de módulo atendendo aos dados que serão consideradas úteis e relevantes de acordo com a pesquisa interna.

**Figura 16** - Fluxograma do processo de atendimento ao cliente com as melhorias aplicadas (parte 1)

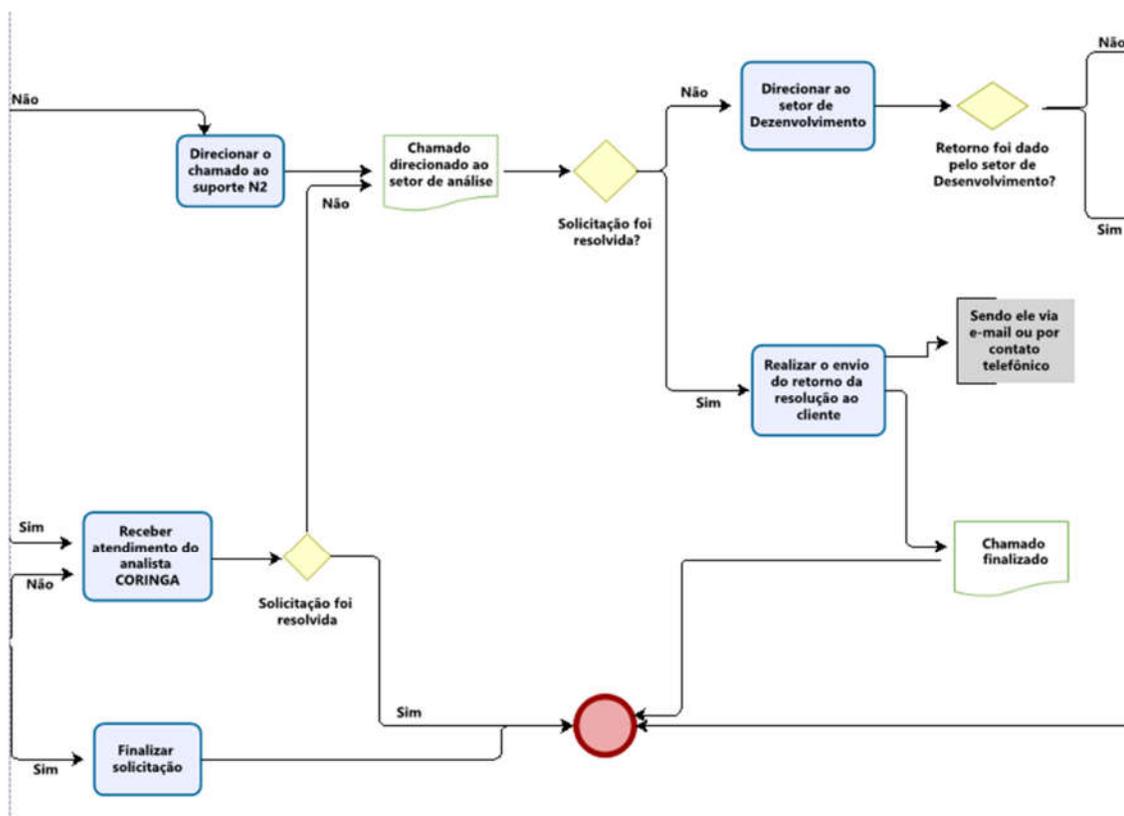


**Fonte:** Elaborado pela autora.

Tendo em vista essa questão, observa-se que por meio da implementação das informações necessárias sendo disponibilizadas de forma organizada o processo se torna fluido e eficiente, não tendo assim a necessidade da intervenção e acesso do suporte N2 no processo de atendimento do chat on-line uma vez que o tempo de resposta se torna menor e conseqüentemente menos clientes na fila a serem atendidos pois os analistas terão acesso às informações e conseqüentemente ocorrerá a correta recuperação.

Para um melhor retorno ao cliente, será acrescentado ao processo o analista coringa (figura 17) que mediante as respostas negativas obtidas por intermédio da avaliação do cliente, ele estará realizando o contato em linha para melhor entendimento da avaliação e serem dadas as explicações ao cliente deixando-o ciente do empenho e compromisso da organização em entendê-lo e ajudá-lo e já direciona o mesmo ao setor de qualidade se for um caso de sugestões ou melhorias a serem implementadas, ou até mesmo fazer a intervenção e abertura de um chamado para que seja feito um acompanhamento e análise aos casos em que forem críticos e que possa vir a ocorrer um possível cancelamento futuro de acordo com o feeling obtido no atendimento.

**Figura 17** - Fluxograma do processo de atendimento ao cliente com as melhorias aplicadas (parte 2)

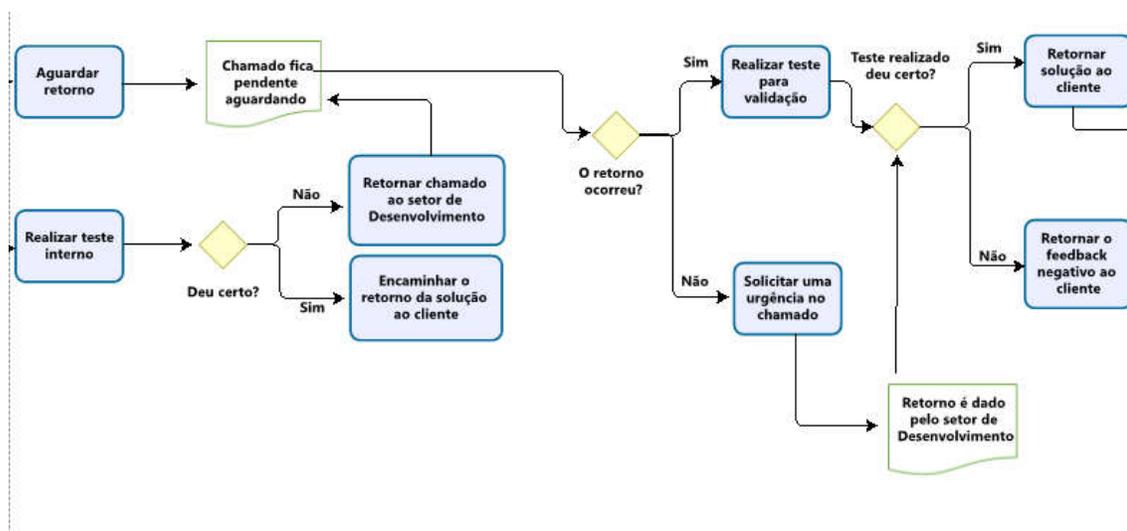


**Fonte:** Elaborado pela autora.

Esse processo quando executado pelo coringa diminui ainda mais a demanda de atendimentos não só do chat on-line em função de que os clientes podem estar retornando ao atendimento ainda mais insatisfeitos ou até mesmo já solicitando um cancelamento. Nota-se que, além disso, devido às informações estarem disponíveis as questões serão tratadas

diretamente pelos analistas do suporte chat on-line sem a necessidade de aguardar o retorno de um chamado que será direcionado ao suporte nível 2 e após isso ao Desenvolvimento (**figura 18**), diminuindo assim o tempo de espera e prazo do retorno, e como consequência a diminuição do índice de solicitações de cancelamento por insatisfação. Contudo, observa-se que essas melhorias sendo aplicadas ao processo o mesmo ocorrerá com exatidão proporcionando assim uma tomada de decisão estratégica, fora que ocorrerá a realização de análises de forma clara e exata no que contribuirá para o desenvolvimento econômico e evolução da organização.

**Figura 18** - Fluxograma do processo de atendimento ao cliente com as melhorias aplicadas (parte 3)



Fonte: Elaborado pela autora.

#### 4.6 ANÁLISE E USO DA INFORMAÇÃO

Esta subseção trará a apresentação e as análises do quanto a organização da informação quando realizada, esta pode contribuir para o correto desempenho do processo de atendimento ao cliente fazendo o uso das TIC's para eficaz tomada de decisão na empresa de médio porte.

Primeiramente, quanto ao problema relativo à ausência de organização das informações no Console interno do sistema, a planilha disponibilizada estará realizando a coleta das informações e estará detendo todos os dados necessários dentro da visão dos colaboradores ao qual podem estar sendo implementados na plataforma, ou seja, a planilha terá registros diários sendo armazenados para posterior análise da gestão e liderança a estar tratando com o setor de

P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) para que junto ao setor de Desenvolvimento as informações sejam desenvolvidas e implementadas.

Quanto ao formulário, percebeu-se que a maioria das informações necessárias foram coletadas, classificadas e armazenadas de forma clara e objetiva para que o gestor da organização possa tomar decisões em cima dos problemas identificados na visão e opinião de cada colaborador que são os usuários ativos nesse processo de atendimento ao cliente, de forma que, numa concepção geral, ou seja, independente do setor que o colaborador esteja inserido, todos lidam e atendem clientes diariamente e dependem de informações que são pertinentes o retorno ao cliente, sendo o atendimento prestado no chat ou não. O quadro a seguir representa todo o processo de gerenciamento das informações, desde a análise das necessidades informacionais como a aplicação dos métodos que gerenciam a informação e trazem resultados no seu uso.

**Quadro 2** - Aplicação da organização, acesso e uso da informação nos Modelo de GI aplicados a empresa de médio porte

Identificação das necessidades	Aquisição e coleta de Informações	Organização e armazenamento da informação	Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação	Distribuição e Disseminação da Informação	Análise e Uso da Informação
Quais são os problemas enfrentados?	Análise das fontes e origem da informação	Estruturar a informação	Mapeamento das necessidades informacionais	Análise das informações disponibilizadas	Redução de falhas no processo devido a recuperação da informação
Quais as incertezas?	Necessidade dos usuários	Organizar a informação	Uso de pesquisa e formulários para coleta de informações	Análise das necessidades informacionais	Memória Organizacional
Quais as ambiguidades apresentadas?	Coleta de informações	Definição do local de armazenamento da informação	Contribuição de todos os usuários que utilizam a informação	Distribuição e compartilhamento das informações	Decisões Assertivas

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Logo, nota-se que a execução dessa ação é benéfica pois não só traz melhores resultados a um determinado setor como também abrange a desenvoltura de todo desempenho da organização em razão de que a abstração de informações traz prejuízos à performance dos processos e ao bom funcionamento organizacional. O gestor, nesse caso, pode realizar decisões estratégicas, tal como o analista de suporte no chat estar trazendo análises válidas e relevantes ao cliente de modo proficiente.

Diante do exposto, a organização dessas informações possibilitou não só o processo organizacional interno bem como o externo pois os resultados são retornados em um menor tempo de resposta ao cliente, não irá ocasionar fila de espera para recebimento de atendimento, assim como haverá uma correta recuperação da informação pois serão retornados os dados relevantes gerando assim uma memória organizacional.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo de caso teve como objetivo analisar como a organização da informação pode influenciar o processo organizacional de atendimento ao cliente no âmbito da tecnologia da informação e comunicação numa empresa de médio porte. Para o desenvolvimento da pesquisa foram escolhidos os modelos de Gestão da Informação dos autores McGee e Prusak (1994), Beal (2004) e Choo (2003). A metodologia foi considerada exploratória, de caráter qualitativo e pesquisa bibliográfica e documental. O procedimento metodológico foi determinado pelas diretrizes estabelecidas por esses modelos de GI. O lócus de pesquisa foi uma empresa de médio porte sediada na Região Metropolitana do Recife. E o processo gerencial escolhido foi o processo organizacional de atendimento ao cliente no âmbito da Tecnologia da Informação e Comunicação.

Consideremos que os objetivos propostos pela pesquisa foram alcançados, frente aos resultados das análises desenvolvidas. Primeiramente foi descrito o processo de atendimento ao cliente no chat on-line e como todo processo ocorre desde a saudação do cliente até a finalização do atendimento. Observou-se que as tratativas iam sendo dadas as análises de acordo com a busca por informações dentro da base de dados interna, o Console, mediante a disponibilização das informações. Posteriormente, notou-se a falha desse processo devido aos problemas enfrentados pelos analistas correspondente à ausência da organização da informação. Logo após, foram analisadas as necessidades informacionais de cada problema que ocorre no processo de atendimento ao cliente, e daí, iniciou-se em definitivo o tratamento para realização da organização da informação.

Recolhidas as necessidades informacionais e os requisitos de informação, analisadas as fontes de informação, se submeteram para as análises por meio da aquisição e coleta dos dados. Após isso, as informações foram coletadas e armazenadas em uma planilha do Google, por serem mais simples e acessíveis, tendo em consideração a necessidade da disponibilização dessas informações na base de dados interna de forma organizada para agilidade do processo organizacional de atendimento ao cliente, evitando assim a insatisfação quanto ao uso da plataforma. Logo após, foi apresentada a organização e armazenamento da informação mediante as dificuldades informadas pelos usuários e sugestões a serem implementadas nos logs internos na conjuntura da exposição da planilha preenchida e tratada com a finalidade de disponibilizar os dados relevantes na recuperação das informações para as análises das solicitações de suporte, garantindo assim uma correta tomada de decisão por parte dos analistas.

Posteriormente, a distribuição e disseminação da informação foi implementada ao processo a liberação de um formulário no *Google Forms* com perguntas a serem respondidas pelos usuários quanto a usabilidade dos recursos disponíveis e os que precisam ser implementados para mapeamento das necessidades informacionais, ou seja, a participação dos colaboradores de uma forma geral visto que todos utilizam as informações, e consecutivamente serem estruturadas, classificadas e disponibilizadas.

Decorrente disso, foi realizada a análise e uso da informação no processo em que ao seguir as devidas etapas do modelo de GI, a organização da informação esteve sendo exatamente concretizada envolvendo todos os usuários sendo eles do suporte online via chat ou não, visto que todos da empresa de uma forma geral tiveram acesso às informações relevantes recuperadas em tempo hábil podendo assim tomar decisões respaldadas em análises corretas realizadas através da base de dados interna com as informações coerentes e organizadas em seus devidos logs de acordo com cada módulo, influenciando desta forma na vantagem competitiva as demais empresas no mercado, posto que, a prestação de atendimento ao cliente terá mais celeridade e exatidão, reduzindo deste modo o índice de cancelamentos por insatisfação.

Desse modo, pode-se considerar que a organização das informações colaborou para mudança de comportamento dos analistas acerca das tratativas dadas nos processos resolutivos de atendimento ao cliente, o que deixa evidente a necessidade da continuidade do processo de gestão da informação para tomada de decisões convictas neste tipo de porte empresarial. A organização das informações na empresa de médio porte quanto ao processo organizacional de atendimento ao cliente atingiu a expectativa da pesquisa com sucesso. A tomada de decisão se mostrou apoiada em dados e informações completas, concretas e relevantes por meio da organização realizada, o que efetiva dessa forma, o objetivo desta pesquisa.

Por fim, os modelos de GI são fundamentais no processo de organização, visto que, oferecem insumos para tomada de decisão, porém o modelo que melhor se adaptou para desenvoltura do processo de atendimento ao cliente mediante as suas diretrizes estabelecidas foi o de McGee e Prusak (1994), onde oferece etapas fundamentais para o processo de gestão da informação e proporciona a utilização da informação de maneira eficiente e estratégica, de forma a auxiliar na posterior recuperação da informação.

Dessa forma, a Gestão da Informação torna-se imprescindível, pois possui elementos essenciais para o tratamento da informação. Pode-se perceber principalmente nos três modelos estudados, uma importância fundamental dada à organização, acesso e uso da informação, uma

vez que sem a utilização desses processos, torna-se impossível gerir a informação nas organizações.

Mediante a informação encontrar um espaço organizado e adequado para o seu correto armazenamento, recuperação, identificação, avaliação, acesso e uso, reconhece-se um contexto propício para o desenvolvimento dos seus usuários com o objetivo de proporcionar o desenvolvimento do conhecimento.

Portanto, entendemos que este estudo constata com as prestações da área de Gestão da Informação por promover a utilização dos procedimentos de gerenciamento dos fluxos informacionais para implementar melhorias dentro de cenários empresariais, sobretudo, em empresas de médio porte no âmbito Tecnologia da Informação e Comunicação no processo de atendimento ao cliente.

## REFERÊNCIAS

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

BAEZA-YATES, R. RIBEIRO-NETO, B. **Recuperação de Informação**: Conceitos e tecnologia das máquinas de busca. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

BARACHO, Renata Maria Abrantes. **Sistema de recuperação de informação visual em desenhos técnicos de engenharia e arquitetura**: modelo conceitual, esquema de classificação e protótipo. 2007. 273 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

BARBIERI, C. BI2 - **Business Intelligence**: modelagem e qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**: 3 ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BRASCHER, Marisa; CAFÉ, Lígia. Organização da Informação ou Organização do Conhecimento? **Enancib**, São Paulo, p.1-14, 2008. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3016/2142>. Acesso em: 27 mar. 2022.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da Informação**: Um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000. 54 p.

BRITTO Jorge; STALLIVIERI, Fábio. Inovação, cooperação e aprendizado no setor de software no Brasil: análise exploratória baseada no conceito de Arranjos Produtivos Locais (APL). **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 19, n. 2, p. 315-358, ago. 2010.

CAFÉ, L.; SALES, R. Organização da informação: conceitos básicos e breve fundamentação teórica. In: ROBREDO, J.; BRÄSCHER, M. (Orgs.). **Passeios no Bosque da Informação**: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento. Brasília, DF: IBICT, 2010. p.115-129. Disponível em: <http://www.ibict.br/publicacoes/eroic.pdf>. Acesso em 27 mar. 2022.

CALADO, S.dos S; Ferreira, S.C dos R. **Análise de documentos**: método de recolha e análise de dados. Disponível em: <http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/ichagas/mi1/analisedocumentos.pdf>. Acesso em 27 mar. 2022.

CAMPOS, M.L.A.; GOMES, H.E. Taxonomia e Classificação: a categorização como princípio. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB) 8, 2007, Salvador. **Anais...** Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/6615>. Acesso em 27 mar. 2022.

CAPURRO, Rafael 2003 Epistemologia e Ciência da Informação. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5o, Belo Horizonte, 2003 – **Anais**. Belo Horizonte: ENANCIB, 2003.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação e conhecimento no contexto de ambientes organizacionais. In VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

CESAR, A. M. R. V. C.; ANTUNES, M. T. P.; VIDAL, P. G. A utilização do método do estudo de caso em pesquisa das áreas de operações, recursos humanos e contabilidade. In: EnANPAD, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais do XXXII EnANPAD**, 2008

CHOO, Chun W. **Gestão da informação para a organização inteligente**: a arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Editorial Caminho, 2003.

CHOO, Chun Wei. **Information management for the intelligent organization**: the art of scanning the environment. 2. ed. ASIS Monograph Series, 1998.

\_\_\_\_\_. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2.ed. São Paulo: Senac, 2006.

DANIELS, J.L. **Visão global**. São Paulo: Makron Books, 1996.

DAVENPORT, T. H.; ECCLES, R. G.; PRUSAK, L. **Information Politics**. Sloan Management Review, Knoxville, v.34, n.1, p.53-65, 1992.

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

EISENHARDT, K.M. (1989) Building theories from case study research. **Academy of Management Review**. New York, New York, v. 14 n. 4.

EDOLS, L. **Taxonomies are what?** 2001. Disponível em: [http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362011000200008&lng=pt&nrm=iso](http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362011000200008&lng=pt&nrm=iso) Acesso em 27 mar. 2022.

FACHIN, G. R. B. Recuperação inteligente da informação e ontologias: um levantamento na área da Ciência da Informação. *Biblos: revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, Rio Grande, v.23, n.1, p. 259-283, 2009. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/05/pdf\\_363eb96084\\_0010275.pdf](http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/05/pdf_363eb96084_0010275.pdf). Acesso em: 27 mar. 2022.

FRASER, Márcia Tourinho Dantas; GONDIM, Sônia Maria Guedes. “Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa”. *Revista Paidéia*, vol. 14, n. 28, pp. 138-152, 2004.

FIALHO, S. Metodologia para a construção e gestão de Redes de Cooperação Inter organizacionais. In: TEIXEIRA, F. (Org.). **Gestão de redes de cooperação interempresariais**: em busca de novos espaços para o aprendizado e inovação. Salvador: Casa da Qualidade, 2005. p. 123- 151.

FLYVBJERG, B. Five Misunderstandings about Case-Study Research. *Qualitative Inquiry*, v. 12, n. 2, abr. 2006.

GEPHART, R. P. Qualitative Research and the Academy of Management Journal. *Academy of Management Journal*, v. 47, n. 41, 2004.

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

GREEF, A. C.; FREITAS, M. do C. De. **Fluxo enxuto de informação**: um novo conceito. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 37-55, 2012. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1246>. Acesso em: 13 nov. 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas S. A., 2008. 220 p. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em 27 mar. 2022.

GOMES, R. Análise e interpretação de dados de pesquisa qualitativa. In.: DESLANDES, S. F; GOMES, R.; MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 26 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007. P. 79-108.

GOMES, S. M. S. et al. Análise da Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação em hospitais de Salvador-Bahia. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL “A MEDICINA NA ERA DA INFORMAÇÃO (MEDINFOR), 3., 2011. *Anais...* O Porto: FMUP, 2011. p. 29-44.

GURGEL, Giovane Montine Moreira. **O valor estratégico da informação para a gestão das organizações**. 2006. Disponível em: [http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais\\_13/artigos/967.pdf](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/967.pdf). Acesso em: 24 mar. 2019.

JAMIL, G. L. **Repensando a TI na empresa moderna**. Rio de Janeiro: Books, 2001.

JANNUZZI, Celeste Aída Corrêa; TÁLAMO, Maria de Fátima. **A empresa e os sistemas humanos de informação**: uma abordagem conceitual para a gestão da informação. Disponível em <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/115667>. Acesso em: 05 fev. 2010.

KIELGAST, S.; HUBBARD, B. A. **Valor agregado à informação**: da teoria à prática. *Ciência da Informação*, v. 26, n. 3, p. 271-276, 1997.

MAFRA PEREIRA, F. C. **Comportamento informacional na tomada de decisão**. 2011. 231f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

McGEE, James V.; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumento a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MENDES, V. L. P.; CUNHA, F. J. A. P.; TEIXEIRA, F. Redes Sociais de Colaboração: a experiência de uma rede de hospitais. In: TEIXEIRA, F. (Org.). **Gestão de redes de cooperação interempresariais**: em busca de novos espaços para o aprendizado e inovação. Salvador: Casa da Qualidade, 2005. p. 77-95.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social**: Teoria, Método e Criatividade. Petrópolis: Vozes, 1995.

NAVES, M.M.L. Estudo de fatores interferentes no processo de análise de assunto. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 189-203, jul./dez. 2001.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informação gerenciais**: estratégias, táticas, operacionais. 8. ed., São Paulo: Atlas, 1992.

OLIVEIRA, J. F. **T.I.C.**: tecnologias da informação e da comunicação. São Paulo: Érica, 2003. 130 p.

OLIVEIRA, M.; BERTUCCI, M. G. E. S. A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 13, n. 2, 2003. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/91>. Acesso em: 4 maio 2021.

PEIXOTO, J.; ARAUJO, C.H.S. 2012. Tecnologia e Educação Algumas: considerações sobre o Discurso Pedagógico Contemporâneo. **Educ; Soc.** vol.33 no.118. Campinas.Br.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional.** Rosario [Argentina]: Nuevo Paradigma, 2004. 67 p.

PORTER, Michael. **Vantagem competitiva: Criando e sustentando um desempenho superior.** 16a Edição. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

SAEGER, M.M.M. et. al. Organização, acesso e uso da informação: componentes essenciais ao processo de Gestão da Informação nas organizações. **Páginas a&b**, 2016. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/1545/1590>. Acesso em: 27 mar. 2022.

SANTOS, Cássia Dias; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. As Interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento.** João Pessoa. 4:2 (2014) 57 p.

SALGADO, Luciana Maria Allan. **A Biblioteca Virtual do Estudante Brasileiro da Escola do Futuro da Universidade de São Paulo: Um Estudo das suas Estruturas e de seus Usuários.** 2002. 170f. (Tese) Pós-Graduação da Escola de Comunicação e Artes – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27149/tde-02042004-%20111121/>. Acesso em: 27 mar. 2022.

SARACEVIC, T. **Historical, empirical and theoretical perspectives.** International Conference on Conceptions of Library and Information Science, Aug.26-28 de 1991, University of Tampere, Finland. 22p.

SARACEVIC, T. Information Science. **Journal of the American Society for Information Science**, v.50, n.12, p.1051-1063, 1999. Disponível em: <http://tefkos.comminfo.rutgers.edu/SaracevicInformationScienceELIS2009.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2022.

SILVA, Terezinha Elisabeth da; TOMAÉL, Maria Inês. A gestão da informação nas organizações. **Inf & Inf.**, Londrina, v. 12, n. 2, p.1-2, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1806/0>. Acesso em: 13 set. 2010.

SVENONIUS, Elaine. **The intellectual foundation of information organization.** Cambridge: MIT Press, 2000.

**TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira**  
1996 Informação: organização e comunicação. In SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1o, Niterói, 1996 – Anais. Niterói: Universidade Federal Fluminense, 1996.

TARAPANOFF, Kira. Referencial teórico: introdução. In: \_\_\_\_\_. **Inteligência organizacional e competitiva.** Brasília: Ed. da UnB, 2001. p. 33-49.

TRIVIÑOS, A. (1987). **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: \_\_\_\_\_. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002a. p.117-132.

VALENTIM, M.L.P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento**: especificidades e convergências. Londrina: Infohome, 2004. (Artigo em Web). Disponível em: [https://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=88](https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88). Acesso em: 16 fev. 2019.

VALENTIM, M. L. P. **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Editora UNESP, 2010.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

Yin, R.K. (2009) **Case study research, design and methods (applied social research methods)**. Thousand Oaks. California: Sage Publications.

## APÊNDICE A - FORMULÁRIO DE PESQUISA DE AVALIAÇÃO

Questões	Respostas
Nome completo:	
Número de telefone	
E-mail:	
Informe o seu setor:	
Você acha que a plataforma precisa implementar informações mais relevantes aos logs do Console?	
Você sente dificuldades na recuperação de informações para realização das análises?	
Qual(is) recurso(s) você sente dificuldades para realizar análises?	
Quais os filtros que atualmente não são apresentados nos logs do console e você considera importante constar?	
Você acha que existem filtros que são desnecessários para análise, que poderiam ser substituídos ou até mesmo implementados por outros na recuperação de dados?	
Dentro do site, o que você indicaria estar implementando como espelho do aplicativo NFE SIEG, para apoio às análises?	
Em sua opinião, quais os efeitos positivos que essas informações irão trazer ao processo de atendimento?	