
A percepção de trabalhadores de indústrias de eletroeletrônicos quanto a aspectos da gestão da informação e do conhecimento relacionados a seu trabalho

La percepción de los trabajadores de la industria electrónica sobre los aspectos de la gestión de información y el conocimiento relacionados con su trabajo

The perception of electronics industry workers on information and knowledge management aspects related to their work

Isabela Santana de MORAES, Cássia Regina Bassan de MORAES, Deise Deolindo SILVA

Faculdade de Tecnologia de Garça, Av. Presidente Vargas, 2331, CEP: 17.400-000, Garça, São Paulo, Brasil, isabela.santanademoraes@hotmail.com, crbassan@gmail.com, deisedeolindo@hotmail.com

Resumen

Se analiza la percepción de los trabajadores de la industria electrónica sobre la gestión de la información y el conocimiento relacionados con su trabajo. Para ello, se realizó un estudio de campo de agosto a noviembre de 2014. Se distribuyeron cien cuestionarios, con diez preguntas, a los estudiantes de Fatec Garça que trabajaban en empresas electro-eletrónicas del Centro Oeste Paulista brasileño. Se utilizó la prueba de Chi-Cuadrado para determinar la dependencia entre las variables, con un nivel de significación del 5%. Los resultados confirman que hay preocupación por la gestión de la información, se realiza un control de acceso, se proporciona sólo la información útil y pertinente para el trabajo, se estimula la búsqueda de nueva información, no se perciben apenas exclusiones y existe una preocupación por la evaluación y la calidad de la información.

Palabras clave: Información organizacional. Gestión de la información. Gestión del conocimiento. Industrias electro-eletrónicas. Brasil.

1. Introdução

Considerando-se os avanços das TICs, que em muito contribuíram para a difusão da informação, torna-se necessário discutir alguns aspectos da gestão da informação e do conhecimento nas organizações, principalmente a partir do ponto de vista dos colaboradores.

Desta forma, este estudo teve como objetivo identificar a percepção dos colaboradores de indústrias eletroeletrônicas da cidade de Garça e região, quanto a aspectos da Gestão da Informação, como o acesso, a busca e as fontes de informação; e da Gestão do Conhecimento, como a troca, o compartilhamento e o uso da informação.

Abstract

The perception of workers in the electronics industry is studied on the how information and knowledge related to their work is managed. A field study was carried out from August to November 2014. Hundred ten-question questionnaires were distributed to those Fatec Garça's students working in the Brazilian electro-electronics industries of the Center-West of São Paulo State, Brazil. The Chi-Square test was used to determine the dependence between variables, with a significance level of 5%. The results confirm that there is an active concern on information management, access control is performed, only useful and relevant information is provided, finding new information is encouraged, almost any exclusions are perceived, and there is interest in information evaluation and quality assurance.

Keywords: Organizational information. Information management. Knowledge management. Electro-electronic industries. Brazil.

Para tanto, foi aplicado um questionário a 100 alunos da Fatec-Garça, identificados como trabalhadores da indústria eletroeletrônica há mais de dois anos.

2. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento

Quando se pretende fazer a gestão de algo, de qualquer coisa, depara-se com o problema importante de se saber em que consiste esse algo para poder identificá-lo e realizar, num segundo momento, a sua gestão. Porém, uma vez solucionado este problema, automaticamente aparece uma segunda dificuldade, e não de menor intensidade: essa gestão deve tentar ajustar-se à natureza e características daquilo que se quer gerir (Pérez-Montoro, 2008, p. 53).

Ainda segundo Pérez-Montoro Gutiérrez (2008, p. 53), este novo problema se repete quando se pretende implantar um processo de gestão do conhecimento em uma organização. Partindo-se do pressuposto que há distintos tipos de conhecimento em uma organização, há que se ter em conta a natureza especial de cada um deles para poder-se optar pela gestão mais adequada.

Segundo Davenport (2004), a maioria dos administradores não entende a natureza da relação entre as pessoas e a informação, desconhecem qual é o tipo de informação necessário às várias pessoas dentro de uma organização, não conseguem definir como diferentes colaboradores cheguem a um consenso quanto ao significado de uma informação, nem determinar o que motiva os indivíduos a compartilhar ou a estocar informações.

Segundo o autor, um dos motivos pelo qual as organizações efetivamente não administram a informação seja a falta de percepção de como seria se elas o fizessem. Os gestores não sabem quais abordagens adotar ou quais benefícios poderiam ser obtidos. Eles simplesmente nunca viram exemplos de enfoques na informação e não na tecnologia. Entretanto, se tivessem escolha, é bem possível que optassem pela via da informação.

Davenport (2004, p. 16) chega à conclusão que os progressos efetuados nessa área são resultado, em grande parte, do surgimento da “gestão do conhecimento”. Na prática, muitas empresas dispõem de ambos, conhecimento e informações, nas suas iniciativas em gestão do conhecimento reconhece a importância do fator humano no conhecimento, mesmo que suas organizações tenham se concentrado na tecnologia. Sendo assim, existe a necessidade da informação e do conhecimento ser gerenciados da mesma forma que os recursos financeiros, materiais e humanos.

Essa crescente necessidade de se gerenciar a informação, levando-se em conta, também, os aspectos humanos e as tecnologias de informação e comunicação, resultou na formação de uma área profissional, originalmente chamada de *Information Resources Management*. Esta expressão foi traduzida, no Brasil, como *Gerenciamento de Recursos Informacionais*, e é atualmente mais conhecida como *Gestão da Informação* (Moraes e Fadel, 2006, p. 107).

Ainda segundo as autoras, esta área se configura como um campo de estudo já consolidado nos Estados Unidos e na Europa, cujos conteúdos teóricos e operacionais têm se transformado em ferramenta imprescindível para qualquer

organização que necessite produzir, localizar, coletar, tratar, armazenar, distribuir e estimular a geração e o uso da informação.

A gestão da informação é o processo mediante o qual se obtém, se desenvolve, ou se utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para o manejo da informação no âmbito e para a sociedade a qual serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida desse recurso, e ocorre em qualquer organização. É própria, também, de unidades especializadas que manejam esse recurso de forma intensiva, chamadas de unidades de informação. Esse processo de gestão da informação deve ser valorado sistematicamente em diferentes dimensões e o domínio de suas essências permite sua aplicação em qualquer organização (Pojuán, 2007, p. 19).

Ainda, segundo a autora, os fluxos de informação que ocorrem em todos os sistemas devem ser objeto da gestão da informação. Esses processos respondem a cada organização, porque tem características particulares. No geral podem ser associados a segmentos típicos da organização ou a uma dimensão. Podem ser identificadas as seguintes dimensões: o ambiente; os processos; as pessoas; a tecnologia; a infraestrutura; e os produtos os serviços.

Para Pérez-Montoro Gutiérrez (2008, p. 63-64), a Gestão do Conhecimento pode ser definida na seguinte conformidade:

A gestão do conhecimento pode ser entendida como a disciplina que se encarrega de estudar o projeto é a implementação de sistemas cujo principal objetivo é que todo conhecimento tácito, explícito, individual, interno e externo envolvido na organização possa transformar-se e converter-se, sistematicamente, em *conhecimento organizacional* ou *corporativo* de forma que esse conhecimento corporativo, ao tornar-se acessível e poder ser compartilhado, permita que aumente o conhecimento individual de todos os seus membros e que isto redunde diretamente em uma melhora da contribuição desses sujeitos no alcance dos objetivos que busca a própria organização. (Pérez-Montoro, 2008, p. 63-64).

Ainda segundo o autor, a Gestão do Conhecimento ainda pode ser entendida como a disciplina que se encarrega do planejamento e da implementação de sistemas cujo principal objetivo é converter todo o conhecimento em valor para a empresa, como pode ser visto na figura 1. Entretanto, Pérez-Montoro Gutiérrez (2008, p. 63-64) chama a atenção para três consequências que podem ser extraídas da definição por ele proposta de Gestão do Conhecimento: o fato

do conhecimento ser compartilhado e acessível aos membros da organização produz um aumento de seu valor dentro da organização; todo programa de gestão do conhecimento inclui uma importante e substancial dimensão documental que não pode ser esquecida ou colocada em segundo plano; é importante ressaltar que existe uma parte do conhecimento tácito envolvido nas organizações que não pode ser convertido em conhecimento corporativo.

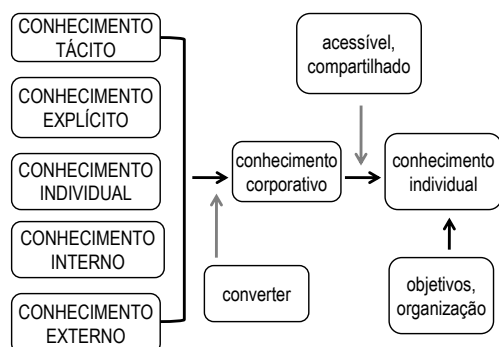


Figura 1. Gestão do conhecimento nas organizações (adaptado de Pérez Montoro, 2008, p. 64).

Assim, o autor destaca que certas habilidades, como saber coordenar uma equipe de pessoas ou possuir alta e valiosa capacidade de negociação, poderiam ser identificadas como dois claros exemplos do tipo de conhecimento que não pode ser convertido em conhecimento corporativo. Desta forma, a natureza especial desse tipo de conhecimento tácito o faz totalmente incompatível com as operações que formam a Gestão do Conhecimento, ou seja, este tipo de conhecimento não pode ser diretamente gerenciado no sentido estrito. A única alternativa para aproveitar este conhecimento e revertê-lo em benefício do restante da organização passa por criar as condições apropriadas para que este possa ser gerenciado, e o contexto adequado para que, mediante processos de socialização, possa fazer-se acessível e compartilhado por toda a organização (Pérez-Montoro, 2008, p. 66).

Prusak (2004, p. 208) afirma que o conhecimento é algo difícil para se gerenciar, porque é invisível e intangível e, assim, imensurável, e que não se sabe qual conhecimento existe no cérebro de uma pessoa, e compartilhá-lo é uma questão de escolha. Tal situação apresenta problemas para aqueles que envolvem com programas de gestão do conhecimento nas organizações, uma vez que por sua natureza, esses programas implicam certa tangibilidade – de que algum benefício demonstrável será al-

cançado, melhorando o desempenho das organizações.

Identificar esse tal benefício leva os gestores a um conjunto de escolhas difíceis. Eles podem admitir que o conhecimento seja de fato invisível e prosseguir apenas pela fé; ou podem focar programas de gestão para o apoio a que as pessoas adquiram conhecimento, compartilhem-no com as outras em conversas e interações diretas e utilizem-no efetivamente em decisões e ações.

Davenport e Marchand (2004, p. 189) questionam se a gestão do conhecimento seria apenas um rótulo diferente e mais refinado para a gestão da informação. Tal questionamento surge a partir do que os autores chamam de “coincidências” entre as origens da gestão da informação e da gestão do conhecimento: muitos dos primeiros escritores e palestrantes que tratavam da Gestão do Conhecimento (incluindo os autores do presente artigo) antes haviam escrito e falado sobre a gestão da informação; muitas ferramentas considerados úteis para a GC (a Internet, o Lotus Notes, os softwares de busca e recuperação) também haviam sido amplamente utilizados para se gerir a informação; e grande parte do “conhecimento” encontrado em repositórios de GC assemelhava-se notavelmente aos recursos de informação anteriormente mantidos em forma impressa (por exemplo, listas de especialistas nas empresas) (Davenport e Marchand, 2004, p. 189).

Os autores afirmam que gestão do conhecimento é realmente diferente da gestão da informação, ressaltando que há um grande componente de gestão da informação na gestão do conhecimento e que grande parte do que se faz passar por gestão do conhecimento é na verdade, gestão da informação. Alertam, contudo, que a verdadeira gestão do conhecimento vai, de muitos modos, bastante além da gestão da informação (Davenport e Marchand, 2004, p. 189).

Reportando-se ao clássico tripé dados-informação-conhecimento para diferenciar a gestão do conhecimento da gestão da informação Davenport e Marchand (2004, p. 190) fazem a seguinte afirmação:

As informações são aquilo em que os dados se transformam quando nós os interpretamos e contextualizamos. Elas também são o vínculo para se expressar e comunicar o conhecimento nos negócios e em nossas vidas. As informações têm mais valor que os dados, e ao mesmo tempo, maior ambiguidade. Já o conhecimento é a informação dentro das mentes das Pessoas. Sem uma pessoa consciente e perspicaz, não há conhecimento. Ele é muito valioso, porque os seres humanos criam novas idéias, percepções e interpretações, e as

aplicam diretamente ao uso da informação e a tomada de decisão. Para os gestores, é difícil se “gerir” o conhecimento em outras pessoas, porque (sendo mental) é invisível e a sua extração, compartilhamento e uso baseia-se na motivação humana. Na prática, é difícil se determinar exatamente o momento em os dados se transformam em informação e esta em conhecimento. Geralmente, defendemos que se gaste pouca energia com classificações e muita se agregando valor ao que se tem em mãos e avançando-se sobre o *continguum*.

Para os autores, a gestão do conhecimento beneficia-se da utilização da TI e de melhores práticas de gestão da informação. Algumas empresas se distinguem por desenvolverem suas competências de coleta e organização de informações sobre o conhecimento, de fornecimento de amplo acesso a ele e de distribuição através das distâncias. Mas há outros aspectos da gestão do conhecimento que a distinguem da gestão da informação e não se baseia em – ou, no máximo, apenas tangenciam – computadores ou redes de telecomunicação. Infelizmente, esses são os aspectos mais difíceis, e são aqueles que diferem mais fortemente as organizações. Os aspectos verdadeiramente distintos da gestão do conhecimento dividem-se em duas categorias fundamentais: a criação e o uso do conhecimento.

A criação do conhecimento manifesta-se em empresas que têm um forte foco no conhecimento tácito, motivando a criação de conhecimento através de visões audaciosas de produtos e estratégias combinadas com uma cultura organizacional que promova o compartilhamento, a transparência e a utilização ativa do conhecimento e da informação. Como exemplo, Davenport e Marchand (2004, p. 191) citam a Honda, que usava a expressão “vamos arriscar” para orientar a criação de um modelo novo de carro urbano. Os autores ainda enfatizam a necessidade de uma política de gestão de pessoas que apoiam a ênfase no conhecimento tácito.

Outro aspecto da gestão do conhecimento que a diferencia da gestão da informação relaciona-se à maneira como as pessoas aplicam e utilizam o conhecimento, em contraste com a informação. O conhecimento, assim como a informação, não tem valor a menos que seja aplicado a decisões e ações a um contexto empresarial planejado. Muitas empresas trabalham diligentemente para “encher prateleiras” dos repositórios com informações sobre o conhecimento.

Contudo, deram muito menos atenção à efetividade com que seus empregados aplicam e utilizam conhecimento na operação dos negócios de hoje e

na geração de idéias novas sobre negócios futuros. Não há dúvida de que a gestão do conhecimento incorpora uma forte dose de gestão da informação. A conversão contínua do conhecimento em informação e vice-versa é um elemento fundamental do que as empresas devem fazer para se desenvolver e aplicar com sucesso o conhecimento (Davenport e Marchand, 2004, p. 193).

A aplicação e uso do conhecimento é uma questão complexa com diversas dimensões diferentes.

3. Procedimentos metodológicos

Para esta pesquisa foi feito um estudo de campo com alunos da Fatec Garça, localizada na região Centro Oeste de SP, e que atuam em organizações de eletroeletrônicos há pelo menos 02 anos.

A Fatec-Garça está vinculada ao Centro Paula Souza, uma autarquia do Governo do Estado de São Paulo responsável pela educação profissional pública nos níveis técnico, tecnológico e pós-graduação, vinculado à Secretaria de Ciência, Tecnologia, Desenvolvimento Econômico e Turismo. Atualmente, a instituição oferece os cursos superiores de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (ADS), Tecnologia Empresarial, e Tecnologia em Mecatrônica Industrial.

Para desenvolvimento desse estudo de campo, foi elaborado um questionário com perguntas de múltipla escolha, autopreenchível, contendo dez questões com variáveis de caráter qualitativo que fornecem dados estatísticos para obtenção de informações. Para a análise dessas questões qualitativas foi utilizado tabelas de frequência, tabelas cruzada e o teste não paramétrico Qui-Quadrado, simbolizado por (χ^2), que é um teste de prova de hipóteses que tem como objetivo analisar a associação de dependência ou independência existente entre duas ou mais variáveis. De acordo com Siegel (1975, p. 117) “o teste é utilizado para determinar a significância de diferenças entre dois grupos independentes”. Sua utilização ocorre quando os dados são qualitativos e se pretende saber como é que se comportam os dados quando as variáveis se cruzam. Para avaliar o grau de independência analisa-se o p-valor, sendo ele maior que 0,05 há independência entre as variáveis, sendo ele menor que 0,05 são considerados dependentes.

De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2007), este meio de coleta de dados é o método mais utilizado, pois é possível obter uma ampla amostra e com precisão as informações desejadas. Além do mais, proporciona mais segurança aos indivíduos que respondem as questões pelo

fato de estabelecer o anonimato dos mesmos, sendo possível coletar informações mais próximas da realidade.

Para obtenção dos dados pertinentes ao presente estudo, utilizou-se o questionário com questões fechadas, com o objetivo de coletar informações que acontecem dentro do ambiente organizacional e influenciam o ciclo informacional, podendo até mesmo interferir na gestão da informação e do conhecimento. As questões apresentam respostas com as seguintes alternativas a serem escolhidas: Sempre (S), Quase sempre (QS), Com Frequência (CF), Raramente (R) e Nunca (N), representando a frequência em que cada situação acontece.

As duas primeiras questões tinham por finalidade conhecer o perfil do indivíduo que estava fornecendo as informações, sendo a primeira questão para identificar qual curso está fazendo na Fatec Garça, e a segunda qual o nível do cargo ocupa na organização em que trabalha.

Na questão 3, o objetivo era saber se existe o controle de acesso à informação na organização em que trabalha e qual é frequência que é feito.

Nas questões 4 e 6, foi apresentado a relação que o indivíduo exerce com o compartilhamento da informação, se recebe informações que diz respeito ao seu trabalho e se transmite suas informações que seriam úteis para o melhor desempenho de outras pessoas em suas atividades e qual a frequência que isso ocorre. A questão de número 5 foi indagado se o colaborador sente que há exclusão na distribuição de informação e qual sua frequência.

Na questão 7, foi interrogado sobre qual meio é mais utilizado para encontrar informações quando necessita de auxílio para tomar decisões relativas à área de atividade do seu trabalho. A questão de número 8 só foi realizada pelos indivíduos que responderam “pessoas” na questão anterior, desta forma, os informantes que escolheu qualquer uma das outras respostas não foram avaliados (NA).

Na questão 9 foi abordado se as informações que são recebidas verbalmente dentro da organização em que trabalha se são úteis e transformadas em conhecimento com qual frequência. A questão 10 teve o propósito de identificar o nível de motivação que impulsiona os colaboradores à busca de informação.

4. Análise e interpretação dos dados coletados

Apresenta-se a seguir, a tabulação dos dados obtidos com a aplicação do questionário nos

disciplinas da Fatec-Garça e que atendiam aos critérios estabelecidos, ou seja, trabalhar em indústria de eletroeletrônicos há mais de 2 anos.

	N	R	CF	QS	S	Total
ADS	6%	8%	9%	5%	19%	47%
Gestão	5%	3%	11%	7%	14%	40%
Mecatrônica	1%	5%	2%	3%	2%	13%
Total	12%	16%	22%	15%	35%	100%

Tabela 1. Curso que o indivíduo está fazendo na Fatec Garça (Questão 1) versus controle de acesso à informação na organização que trabalha (Questão 3).

Nesta correlação o objetivo é de analisar se a questão 3, que aborda o controle de acesso a informação na organização em que cada informante trabalha, depende do curso que o indivíduo está realizando na Fatec Garça, referente a questão 1, e conseqüentemente do ramo de sua atuação.

Sendo assim, foi possível verificar que, dos informantes, 19% do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas (ADS) e 14% de Gestão Empresarial entendem que sempre há controle de acesso à informação na organização em que trabalham e apenas 2% do curso de Mecatrônica afirmaram o *sempre* como uma frequência verdadeira para o controle de acesso à informação.

Observa-se, ainda, que os índices nas demais respostas ficaram bem equilibrados não havendo, assim, a dependência de curso em relação ao controle de acesso à informação na organização em cada um trabalha.

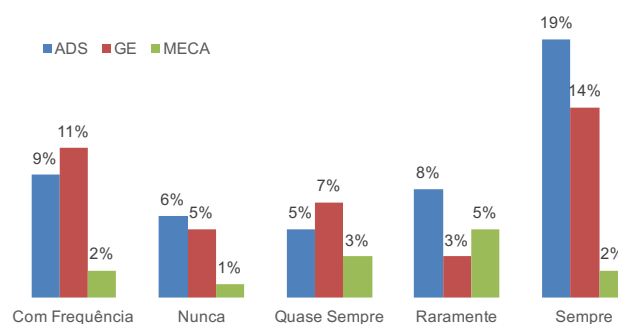


Gráfico 1. Curso que o indivíduo está fazendo na Fatec Garça versus controle de acesso à informação na organização que trabalha

Com a realização do teste Qui-Quadrado, comprovou-se que essas duas questões são independentes entre si, ao nível de significância de

5% ($\chi^2 = 10,3$, gl. = 8, p-valor = 0,24). Ou seja, o curso que o indivíduo está fazendo na Fatec Garça pode ou não interferir no controle de acesso à informação em diferentes ramos de organizações que os mesmos trabalham. Os dados obtidos estão sintetizados no Gráfico 1. Entende-se que a maioria dos informantes acredita que sempre tem controle de acesso à informação na organização em que trabalha.

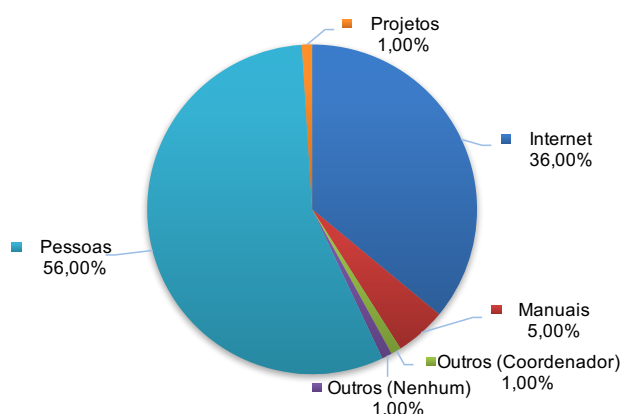


Gráfico 2. Frequência do meio mais utilizado para buscar informação na organização em que trabalha

Na questão 7, o objetivo foi o de identificar qual meio é mais utilizado para o indivíduo buscar informações no seu ambiente de trabalho. Entende-se assim que 56% total buscam informações perguntando para outras pessoas e em segundo lugar, com 36% das respostas, ficou a internet como meio mais utilizado de fonte de informação. Desta forma, mesmo estando na Era da Tecnologia, as “pessoas” ainda são as mais procuradas para obter-se a informação que deseja.

De acordo com Choo (2006), os colaboradores podem ser a própria fonte de informação e consequente conhecimento. Eles são chamados de fonte de informações informal. Contudo, isso não quer dizer que as informações informais recebidas de colegas ou contatos pessoais sejam menos relevante do que uma informação adquirida em fontes formais, como bibliotecas ou banco de dados. Essa relevância de fonte de informação é modificada com base na informação que se é procurada. Nesta questão foi analisado os critérios que cada informante utiliza para escolher a pessoa em quem busca a informação, assim só respondeu essa questão quem respondeu “pessoas” na questão 7.

Analisando o Gráfico 3, entende-se que a grande maioria, 77% dos avaliados, informou que experiência profissional é o fator que mais os influenciam em escolher determinada pessoa

para transmitir a informação, em segundo lugar ficou a amizade/afinidade, com 10% das escolhas, para definir a pessoa que será seu informante e, ainda, 5% utilizam esses dois aspectos em conjunto para selecionar a pessoa que será sua fonte de informação.



Gráfico 3. Critérios que os informantes utilizam para escolher a pessoa que será sua fonte de informação

Para Choo (2006) um indivíduo ou até mesmo a organização pode ser tão especializada naquilo que faz, que se torna a fonte de informação e conhecimento para outras pessoas e organizações. Pode-se perceber que a experiência profissional pode deixar o colaborador muito especializado naquilo que faz.

	INT	MAN	COOR	NENH	PES	PROJ	Total
ADS	18%	2%	1%	1%	25%	0%	47%
Gestão	12%	3%	0%	0%	24%	1%	40%
Mecatrônica	6%	0%	0%	0%	7%	0%	13%
Total	36%	5%	1%	1%	56%	1%	100%

Tabela II. Curso que o indivíduo está fazendo na Fatec Garça (Questão 1) versus meio de busca de informação mais utilizado no trabalho (Questão 7)

Nesta análise o objetivo é entender se a questão 7, que aborda o meio de busca de informação na organização em que cada informante trabalha, depende do curso que o indivíduo está realizando na Fatec Garça, referente a questão 1, e consequentemente do ramo de sua atuação. Sendo assim, foi possível verificar que a maior parte dos informantes, 56%, afirmaram que o meio mais buscam informação são nas

pessoas, entretanto houve um equilíbrio entre todos os cursos em relação as variáveis internet (INT) e pessoas (PES).

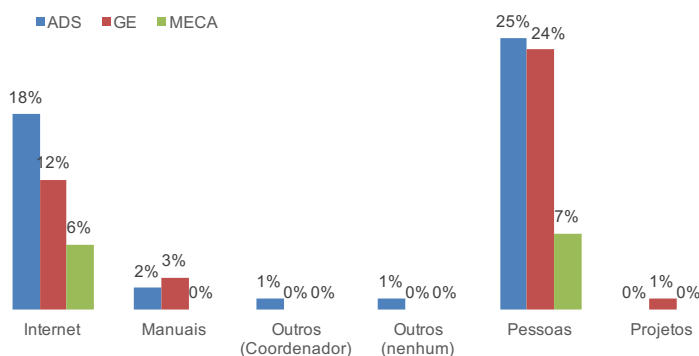


Gráfico 4. Curso que o indivíduo está fazendo na Fatec Garça versus ao meio de busca de informação mais utilizado no trabalho

Desta forma, observa-se que os índices ficaram bem equilibrados não havendo assim a dependência de curso em relação ao meio de busca da informação na organização em cada um trabalho.

Com a realização do teste Qui-Quadrado, comprovou-se que essas duas questões são independentes entre si, ao nível de significância de 5% ($\chi^2 = 5,98$, gl. = 10, p-valor = 0,82). Ou seja, o curso que o informante está fazendo na Fatec Garça pode ou não interferir no meio mais utilizado para buscar informação em diferentes ramos de organizações que os mesmos trabalham. Os dados obtidos estão sintetizados no Gráfico 4.

Assim sendo, *pessoas* é a fonte de informação mais procurada entre todos os cursos, não havendo nenhuma dependência nessa relação.

	INT	MA N	CO- OR	NEN H	PE S	PRO J	Total
Baixo	14%	1%	1%	1%	16%	0%	33%
Inter	19%	4%	0%	0%	36%	1%	60%
Alto	2%	0%	0%	0%	4%	0%	6%
NR	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Total	36%	5%	1%	1%	56%	1%	100%

Tabela III. Nível do cargo do informante (Questão 2) versus o meio de busca de informação mais utilizado no trabalho (Questão 7)

Nesta análise o objetivo é entender se a questão 7, que aborda o meio de busca de informa-

ção na organização em que cada informante trabalha, depende do nível do cargo que o indivíduo possui no seu trabalho referente a questão 2.

Realizando essa análise, foi possível verificar que a maior parte dos informantes, 60%, afirmou ter um cargo de nível intermediário, e desse total a maior parte, com 36%, também respondeu que *pessoas* também é o meio de busca para informação mais utilizado e novamente a internet ficou em segundo lugar com 19% desse mesmo total, 60% do cargo intermediário.

Contudo, observa-se que os demais índices ficaram bem equilibrados não havendo assim a dependência de nível de cargo em relação ao meio de busca da informação na organização em cada um trabalho. Com a realização do teste Qui-Quadrado, comprovou-se que essas duas questões são independentes entre si, ao nível de significância de 5% ($\chi^2 = 8,69$, gl. = 15, p-valor = 0,89). Ou seja, o nível do cargo que o informante possui na sua organização pode ou não interferir no meio mais utilizado para buscar informação em diferentes ramos de organizações que os mesmos trabalham. Os dados obtidos estão sintetizados no Gráfico 5.

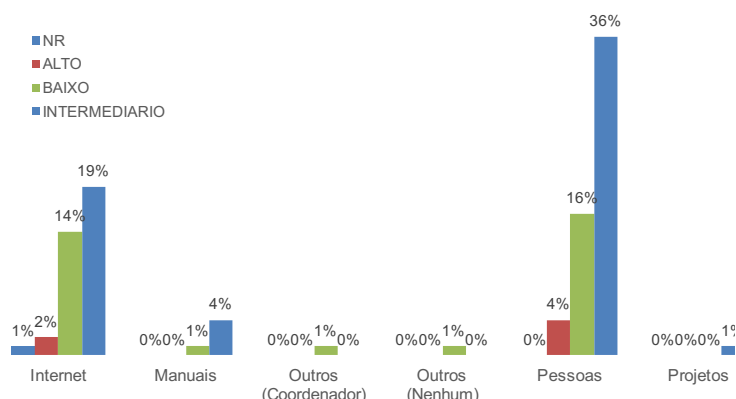


Gráfico 5. Nível de cargo que o indivíduo possui versus o meio de busca de informação mais utilizado no trabalho

	N	R	CF	QS	S	Total
ADS	0%	5%	10%	14%	18%	47%
Gestão	1%	1%	5%	10%	23%	40%
Mecatrônica	0%	1%	2%	6%	4%	13%
Total	1%	7%	17%	30%	45%	100%

Tabela IV. Curso que o indivíduo está fazendo na Fatec Garça (Questão 1) versus transformação da informação em conhecimento (Questão 9)

Desta forma, certifica-se que *pessoas* é a fonte de informação mais procurada, independente-

mente do nível do cargo de cada indivíduo que respondeu ao questionário, não havendo assim nenhuma dependência nessa relação.

Nesta análise o propósito é entender se a questão 9, que aborda a frequência da transformação da informação que é adquirida verbalmente em conhecimento, é diferente de curso para curso que o indivíduo está graduando na Fatec Garça, referente a questão 1, e consequentemente do ramo de sua atuação.

Sendo assim, foi possível verificar que dos informantes 18% do curso de ADS, 23% Gestão Empresarial e 4% de Mecatrônica entendem que sempre ocorre a transformação da informação em conhecimento, e em segundo lugar ficou a variável quase sempre com 14%, 10% e 6% respectivamente em cada curso.

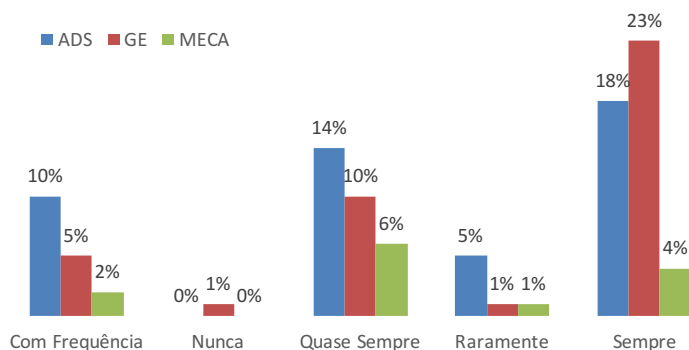


Gráfico 6. Curso que o indivíduo está fazendo na Fatec Garça versus transformação da informação em conhecimento

Logo, entende-se que a maioria dos informantes isto posto, houve equilíbrio entre estas variáveis e ainda as demais respostas ficaram bem equilibradas não havendo assim a dependência de curso em relação à transformação da informação adquirida verbalmente em conhecimento. Com a realização do teste Qui-Quadrado, comprovou-se que essas duas questões são independentes entre si, ao nível de significância de 5% ($\chi^2 = 8,46$, gl. = 8, p-valor = 0,39). Ou seja, o curso que o informante está fazendo na Fatec Garça pode ou não interferir em transformar informação em conhecimento. Os dados obtidos estão sintetizados no Gráfico 6.

acredita que *sempre* ou *quase sempre* ocorre a transformação da informação adquirida verbalmente em conhecimento.

Esta análise tem por objetivo é entender se a questão 3, que aborda o controle de acesso à informação na organização em que cada informante trabalha, depende do nível do cargo que o indivíduo possui no seu trabalho, referente a questão 2.

	N	R	CF	QS	S	Total
Baixo	5%	8%	6%	4%	10%	33%
Intermediário	6%	8%	15%	10%	21%	60%
Alto	1%	0%	1%	1%	3%	6%
NR	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Total	12%	16%	22%	15%	35%	100%

Tabela V. Nível do cargo do informante (Questão 2) versus o controle de acesso à informação na organização que trabalha (Questão 3)

Com isso, foi possível verificar que a maior parte dos informantes, 60%, afirmaram ter um cargo de nível intermediário, e nesse total 21% afirmaram que sempre há controle de acesso à informação, entre as outras variáveis do nível intermediário ficou bastante dividido as respostas com 6% para *nunca*, 8% *raramente*, 15% *com frequência*, e 10% *quase sempre*.

Analisa-se, ainda, que 35% do total de todos os níveis de cargos afirmaram que sempre há controle de acesso à informação, sendo este o maior valor de total das variáveis.

Também se observa que todos os demais índices ficaram bem equilibrados não havendo, assim, a dependência de nível de cargo em relação ao controle de acesso à informação. Com a realização do teste Qui-Quadrado, comprovou-se que essas duas questões são independentes entre si, ao nível de significância de 5% ($\chi^2 = 6,5$, gl. = 12, p-valor = 0,89). Ou seja, o nível do cargo que o informante possui na sua organização pode ou não interferir no controle de acesso à informação em diferentes ramos de organizações que os mesmos trabalham. Os dados obtidos estão sintetizados no Gráfico 7.

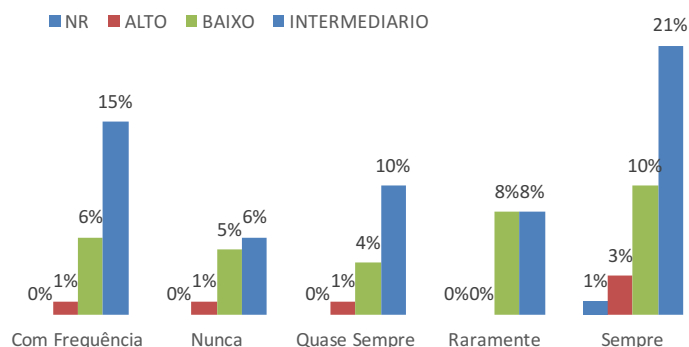


Gráfico 7. Nível de cargo que o indivíduo possui versus ao controle de acesso à informação no ambiente de trabalho

Desta forma, certifica-se que a maior parte dos informantes afirma que sempre há controle de acesso à informação na organização em que

trabalham, entretanto houve um número significativo que responderam ao contrário, que nunca há esse controle.

	N	R	CF	QS	S	Total
Baixo	6%	12%	10%	3%	2%	33%
Intermediário	18%	26%	9%	5%	2%	60%
Alto	3%	2%	1%	0%	0%	6%
Nr	0%	1%	0%	0%	0%	1%
Total	27%	41%	20%	8%	4%	100%

Tabela VI. Nível do cargo do informante (Questão 2) versus exclusão de informações na organização que trabalha (Questão 5)

Esta análise tem por objetivo, entender se a questão 5, que trata da exclusão na distribuição da informação, depende do nível do cargo que o colaborador possui no seu trabalho, referente a questão 2. A maior parte dos informantes, 60%, afirmou ter um cargo de nível intermediário, e nesse total 26% afirmaram que raramente há exclusão de informação e 18% deste total responderam que nunca tem exclusão de informação no seu ambiente de trabalho. No nível do cargo baixo, 10% dos informantes afirmaram que há com frequência a exclusão de informação. Nota-se ainda que no nível baixo e intermediário 2% de cada total afirmaram que sempre há essa exclusão.

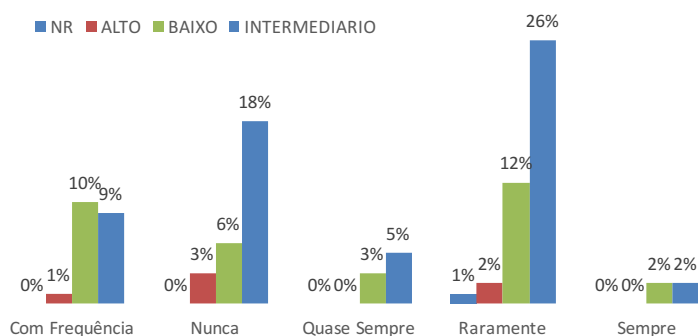


Gráfico 8. Nível do cargo dos informantes versus exclusão de informações na organização que trabalha

Entre as demais variáveis observa-se que todos os índices ficaram equilibrados não havendo assim a dependência de nível de cargo em relação à exclusão da informação. Com a realização do teste Qui-Quadrado, comprovou-se que essas duas questões são independentes entre si, ao nível de significância de 5% ($\chi^2 = 7,83$, gl. = 12, p-valor = 0,79). Ou seja, o nível do cargo que o informante possui em sua organização pode ou não interferir na exclusão de informa-

ção que seria do direito de todos. Os dados obtidos estão sintetizados no Gráfico 8.

Assim sendo, os maiores índices encontram-se nas variáveis de *raramente* ou *nunca*, entretanto há um número significativo de pessoas que responderam que há *com frequência* a exclusão de informação.

	N	R	CF	QS	S	Total
N	1%	0%	1%	1%	0%	3%
R	0%	3%	6%	4%	4%	17%
CF	0%	2%	5%	4%	4%	15%
QS	0%	0%	3%	6%	8%	17%
S	0%	4%	2%	3%	39%	48%
Total	1%	9%	17%	18%	55%	100%

Tabela VII. Se você recebe informações pertinentes ao trabalho (Questão 4) versus se você transmite informações úteis para outras pessoas (Questão 6)

Com a realização dessa tabela cruzada entende-se que, dos informantes, 48% disseram que sempre recebem informações a respeito de seu trabalho, somente 3% responderam que nunca receberam informações a respeito do trabalho que iria realizar.

Observa-se que 55% deles disseram que sempre transmitem informações para outras pessoas e que estas são consideradas úteis para melhor desempenho das atividades.

De acordo com Terra (2005), é preciso haver trabalho em equipe, em que conhecimentos são compartilhados, para elaborar a solução dos problemas e tomadas de decisões da melhor maneira possível. Para organização iniciar uma boa gestão do conhecimento é recomendável que os gestores incentivem seus colaboradores a transmitir suas informações úteis para outros indivíduos e assim propiciar um ciclo crescente e de constantes transformações e aprimoramentos com base nas novas informações que um colaborador compartilha com o outro.

Além disso, 39% disseram que sempre recebem informações a respeito de seu trabalho e sempre transmite informações que consideram úteis para outras pessoas com o intuito de obter um melhor desempenho de suas atividades. Esta relação foi verificada pelo Teste Qui-Quadrado e foi observada a dependência entre as variáveis, ao nível de significância de 5% ($\chi^2 = 67,63$, gl. = 16, p-valor = $2,58 \times 10^{-8}$). Ou seja, há uma dependência entre essas variáveis, em que a maioria dos informantes que sempre recebem informações úteis, também transferem essas informações que seriam úteis para outros cola-

boradores desenvolverem seu trabalho da melhor maneira possível.

	N	R	CF	QS	S	Total
N	2%	3%	1%	1%	5%	12%
R	0%	6%	2%	2%	6%	16%
CF	0%	4%	7%	5%	6%	22%
QS	1%	2%	2%	4%	6%	15%
S	0%	2%	3%	5%	25%	35%
Total	3%	17%	15%	17%	58%	100%

Tabela VIII. O controle de acesso à informação na organização que trabalha (Questão 3) versus informações pertinentes ao trabalho (Questão 4)

Dos informantes, 35% disseram que sempre têm controle de acesso à informação no seu ambiente de trabalho e 12% responderam que nunca há esse controle.

Nesta tabela também é possível observar que 58% do total disseram que sempre recebem informações pertinentes ao seu trabalho, somente 3% afirmaram que nunca recebem essas informações para melhor desempenho das atividades.

Consta-se ainda que 25% disseram que sempre têm controle de acesso à informação no seu ambiente de trabalho e que sempre recebem informações para melhor desempenho das atividades. Esta relação foi verificada pelo Teste Qui-Quadrado e foi observada a dependência entre as variáveis, ao nível de significância de 5% ($\chi^2 = 31,82$, gl. = 16, p-valor = 0,01). Ou seja, há uma dependência entre essas variáveis, em que a maioria dos informantes que sempre tem controle de acesso à informação, também, sempre recebem informações pertinentes à suas atividades.

Em concordância com Choo (2006), as organizações mais inovadoras estão dando grande atenção para a gestão da informação, essas tendem a motivar o colaborador na busca da informação para geração de conhecimento, porém realizam o controle de acesso a informação para que os mesmos em seus trabalhos tenham acesso apenas as informações úteis e de qualidade.

Segundo Terra (2005), ao introduzir uma gestão da informação, acarreta-se um monitoramento contínuo e dinâmico, a eficaz gestão da informação, acompanha, controla e incentiva a busca da informação, para impulsionar a organização para direção mais assertiva em suas decisões e alcançar seus objetivos.

	N	R	CF	QS	S	Total
N	1%	0%	0%	0%	0%	1%
R	0%	1%	2%	5%	1%	9%
CF	0%	1%	7%	6%	3%	17%
QS	0%	3%	3%	3%	9%	18%
S	0%	2%	5%	16%	32%	55%
Total	1%	7%	17%	30%	45%	100%

Tabela IX. Se você transmite informações úteis para outras pessoas (Questão 6) versus são transformadas em conhecimento (Questão 9)

Do total dos informantes, mais da metade, 55%, informaram que sempre transmitem informações úteis para outras pessoas e somente 1% responderam que nunca transmite essas informações para melhor desempenho de outros colaboradores.

Também observa-se que 45% deles afirmaram que essas informações sempre são transformadas em conhecimento e apenas 1% que acreditam que essas informações nunca são transformadas em conhecimento.

Ademais, 32% disseram que sempre transmitem informações úteis para outras pessoas e que essas informações sempre são transformadas em conhecimento. Esta relação foi verificada pelo Teste Qui-Quadrado e foi observada a dependência entre as variáveis, ao nível de significância de 5% ($\chi^2 = 122,09$, gl. = 16, p-valor = $2,17 \times 10^{-18}$). Ou seja, há uma dependência entre essas variáveis, em que a maioria dos informantes que afirmaram sempre transmitir a informação, afirmaram também que sempre é gerado um conhecimento a partir da informação que ele forneceu.

Para Choo (2006), o conhecimento é algo existente dentro da mente do indivíduo, tornando-o algo que só pode ser transmitido de pessoa para pessoa. É válido lembrar que gerenciar conhecimento é diferente de gerenciar dados e informações, pois o conhecimento se armazenado em um computador, se reduz a informação. A criação do significado é a interpretação do receptor para gerar o conhecimento, desta forma, este significado é subjetivo, pois pode ocorrer mudanças de interpretação de pessoa para pessoa. Para a organização o que de fato tem relevância é como cada indivíduo utiliza seu conhecimento em suas tarefas e que todos os colaboradores manifestem seu conhecimento em suas atividades.

Os próximos gráficos que aqui serão apresentados são todos referentes à questão de número 10, onde se analisa um quadro com o nível de

motivação de cada informante sobre o que mais lhes impulsionam para buscar informação.

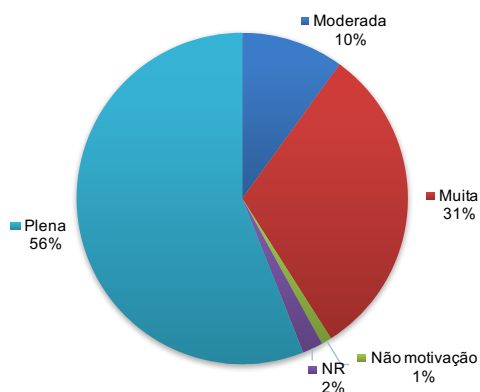


Gráfico 9. Nível de motivação para crescimento profissional

Analisando o Gráfico 9, entende-se que 56% dos informantes disseram que o nível de sua motivação para crescimento profissional é de *plena motivação* e apenas 1% afirmou que esse fator não lhes motiva a buscar informação. Verifica-se ainda que 2% não responderam essa questão. Desta forma, a grande maioria ainda entende que o crescimento profissional é importante e este motivo os impulsiona a buscar mais informações.

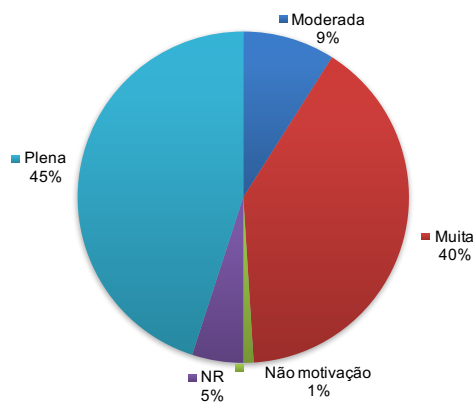


Gráfico 10. Nível de motivação para resolução de problemas

Com a análise do Gráfico 10, entende-se que 45% dos informantes afirmaram que o nível de sua motivação para resolução de problemas é de *plena motivação* e 40% ainda disseram ser de *muita motivação*, apenas 1% afirmou que esse fator não os motiva a buscar informação. Verifica-se ainda que 5% não responderam esta questão. Assim sendo, a grande maioria ainda entende que resolução de problemas dentro do seu ambiente de trabalho é relevante e esse

motivo lhes impulsionam a buscar mais informações.

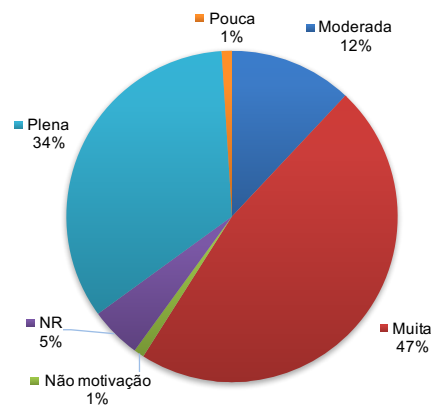


Gráfico 11. Nível de motivação para tomada de decisão mais assertiva

Observando o gráfico 11, analisa-se que 47% dos informantes afirmaram que o nível de sua motivação para melhorar a tomada de decisão no seu ambiente de trabalho é de *muita motivação*, apenas 1% afirmou que esse fator não lhes motivam a buscar informação e 1% ainda disse que motiva, mas essa motivação é pouca. Verifica-se ainda que 5% não responderam essa questão. Logo, entende-se que a grande maioria ainda interpreta que tomada de decisão mais assertiva no seu trabalho é importante e esse motivo os impulsiona muito a buscar mais informações.

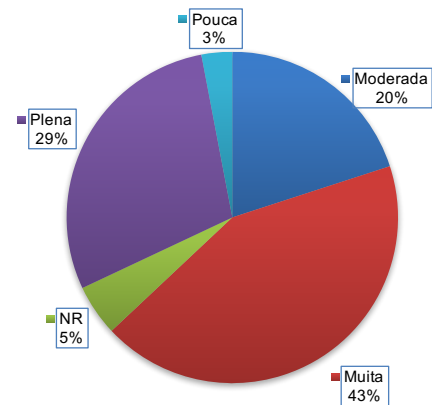


Gráfico 12. Nível de motivação para conhecer seus direitos perante a organização em que trabalha

Analisando o Gráfico 12, entende-se que 43% dos informantes afirmaram que o nível de sua motivação para conhecer seus direitos perante a organização em que trabalha é de *muita motivação*, 29% de *plena motivação* e ainda 20% que esse fator os motiva, porém essa motivação é moderada. Verifica-se ainda que 5% não responderam essa questão, entretanto não houve

nenhum percentagem para *não motivação*. Com isso, interpreta-se que a grande maioria ainda entende que conhecer seus direitos perante a organização em que trabalha é importante e esse motivo os impulsiona a buscar mais informações.

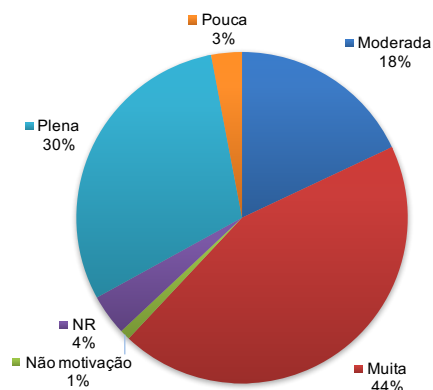


Gráfico 13. Nível de motivação para conhecer seus deveres perante a organização em que trabalha

Com a análise do Gráfico 13, entende-se que 44% dos informantes afirmaram que o nível de sua motivação para conhecer seus deveres perante a organização em que trabalha é de *muita motivação* e 30% ainda disseram ser de *plena motivação*, apenas 3% afirmou que esse fator os motiva *pouco* para buscar informação. Verifica-se ainda que 4% não responderam essa questão. Assim sendo, a grande maioria ainda entende que conhecer seus deveres no ambiente de trabalho é relevante e esse fator os impulsiona a buscar mais informações.

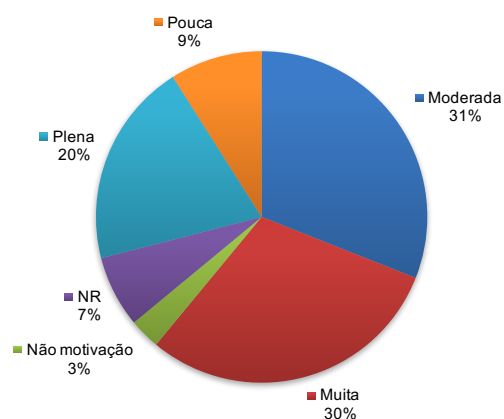


Gráfico 14. Nível de motivação para obter status

Analisando o Gráfico 14, entende-se que 31% dos informantes disseram que obter status lhes oferece motivação *moderada* e 9% *pouca motivação*, analisa-se ainda 20% de *plena motivação* e 30% que esse fator os motiva *muito*. Veri-

fica-se ainda que 7% não responderam essa questão. Com essa análise, interpreta-se que somando os de pouca ou moderada motivação totaliza-se em 40% enquanto os com plena ou muita motivação totalizam 50%, sendo estes a metade da amostra, isto posto, entende-se que obter status também é um forte motivo para buscar mais informações.

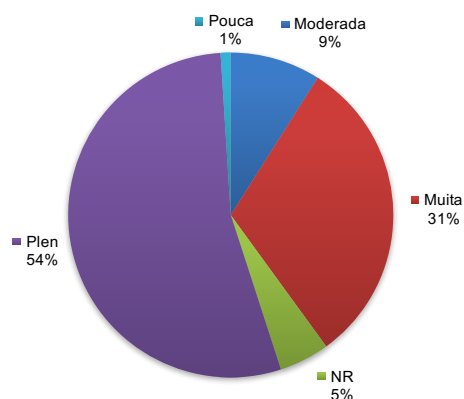


Gráfico 15. Nível de motivação para aprendizagem pessoal/auto realização

Observando o Gráfico 15, verifica-se que mais da metade, 54% dos informantes, disseram ter *plena motivação* para buscar informações a fim de melhorar sua aprendizagem pessoal e garantir sua autorealização, 31% afirmaram ter *muita motivação*. Verifica-se ainda que 5% não responderam essa questão, entretanto não houve nenhuma percentagem para *não motivação*. Com isso, interpreta-se que somando plena e muita motivação totaliza em 85%, sendo estes a grande maioria, que entendem ser muito relevante o aprimoramento pessoal e sua autorealização e esses motivos lhes impulsionam a buscar mais informações.

Contudo, analisando de forma geral os gráficos de número 9 ao 15, identifica-se que o fator que apresentou maior percentagem para *plena motivação* para buscar informações foi crescimento profissional com 56% de plena motivação, sendo seguido pelo fator de aprendizagem profissional/autorealização com 54%. Percebe-se ainda que o maior percentual para *pouca motivação* em buscar informações é referente ao aspecto de *obter status*, com 9%, seguido por *conhecer seus deveres perante a organização* com 3%.

5. Considerações finais

Através da pesquisa com alunos da Fatec – Garça, vinculados a indústrias de eletroeletrônicos há mais de 2 anos, constatou-se que percepção dos sujeitos da pesquisa é que as orga-

nizações nas quais atuam se preocupam com a gestão da informação, pois a maioria realiza controle de acesso à informação, são atentas ao fato de que cada colaborador deve obter apenas informações úteis e pertinentes ao trabalho e também, os estimulam à buscar informações para o aprimoramento de suas atividades.

Percebe-se, ainda, que a principal motivação para a busca de informação é o crescimento profissional e a aprendizagem profissional/autorealização.

Constatou-se, ainda, que a informação é valorizada dentro das organizações, pois a pesquisa evidenciou que, independente do nível de cargo, raramente ou nunca os alunos/trabalhadores percebem exclusão de informação no ambiente de trabalho.

No momento em que a informação é obtida, os alunos/trabalhadores manifestam o hábito de avaliá-la como necessária ou desnecessária. Sendo ela necessária, deve ser usada para alcançar o objetivo esperado. Se for considerada como desnecessária, deve-se descartar essa informação. Quando a informação é entendida como útil e de qualidade, deve ser compartilhada entre os colaboradores que têm necessidade dessa informação. Este estudo constatou que isso acontece, pois os colaboradores transmitem as informações úteis que recebem. A grande maioria deles entende que a resolução de problemas dentro do seu ambiente de trabalho é relevante e esse motivo lhes impulsiona a buscar mais informações.

Desta forma, segundo os dados levantados, a percepção dos alunos/trabalhadores é que as indústrias de eletroeletrônicos nas quais estes trabalham conhecem e aplicam a gestão do conhecimento, utilizando métodos para capacitar seus colaboradores na distinção das informações úteis e necessárias.

Por fim, é preciso que o gestor da informação e do conhecimento esteja sempre atento às novas informações, mas também, é necessário que os colaboradores busquem e compartilhem a informação, para que esta traga benefícios para a organização.

Referências

- Cervo, A. L.; Bervian, P.; Silva R. (2007). Metodologia científica. São Paulo: Pearson, 2007.
- Choo, C. W. (2006). A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para ganhar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac/SP, 2006.
- Davenport, T. H. (2004). Dominando a Gestão da Informação. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- Davenport, T. H.; Marchand, D. (2004). A GC é apenas uma boa gestão da informação? // Davenport, T.; Marchand, D.; Dickinson, T. Dominando a gestão da informação. Porto Alegre: Bookman, 2004. 189-194.
- Davenport, T. H.; Prusak, L. (1998). Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- Moraes, C. R. B.; Fadel, B. (2006). Ambiência organizacional, gestão da informação e tecnologia. // Valentim, M.L.P. Informação, conhecimento e inteligência organizacional. Marília: FUNDEPE, 2006. 99-114.
- Pérez Montoro Gutiérrez, M. (2008). Gestión del conocimiento en las organizaciones. Gijón: Trea, 2008.
- Ponjuán Dante, G. (2007). Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Gijón: Trea, 2007.
- Prusak, L. (2004). Tornando visível o conhecimento. // Davenport, T.; Marchand, D.; Dickinson, T. Dominando a gestão da informação. Porto Alegre: Bookman, 2004. 208-213.
- Siegel, S. (1975). Estatística não-paramétrica para as ciências do comportamento. São Paulo: Mc Graw-Hill, 1975.
- Terra, J.C.C. (2005). Gestão do conhecimento. O grande desafio empresarial. São Paulo: Elsevier, 2005.

Enviado: 2015-10-31. Segunda versão: 2016-03-08.
Aceptado: 2016-05-19

