



2018 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnológica.

Esta obra é licenciada sob uma licença Creative Commons - Atribuição CC BY 4.0, sendo permitida a reprodução parcial ou total desde que mencionada a fonte.

REFERÊNCIA

SOARES, Bruno Jorge; COSTA, Sely Maria de Souza. Comportamento de gestores de empresas de base tecnológica na busca e no uso de informações. In: COSTA, S. M. de S.; LEITE, F. C. L.; TAVARES, R. B. (Orgs.). **Comunicação da informação, gestão da informação e gestão do conhecimento**. Brasília: Ibict, 2018. p. 231-251.

DOI:<<https://doi.org/10.18225/9788570131485.cap9>>. Disponível em:

<http://livroaberto.ibict.br/handle/123456789/1071>. Acesso em: 24 jan. 2019.

COMPORTAMENTO DE GESTORES DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA NA BUSCA E NO USO DE INFORMAÇÕES

BRUNO JORGE SOARES
SELY MARIA DE SOUZA COSTA

1. INTRODUÇÃO

A denominação “era da informação” tem sido adotada a partir da eclosão de novas tecnologias de produção, armazenamento e distribuição da informação e de seu uso crescente e intensivo pela sociedade. Um dos setores envolvidos de forma intensa com essa revolução é o setor empresarial. Nesse contexto, há maior quantidade e qualidade de informações a respeito dos atores desse mercado (clientes, concorrentes, fornecedores, parceiros, etc.), como também novas tecnologias que possibilitam às empresas coletar, armazenar e utilizar as informações sobre o mercado em que atuam de um modo mais amplo e intenso. Entretanto, a conjunção da complexidade do ambiente e a intensidade da disseminação de informações gerou certo paradoxo para os decisores das organizações. Berstein (1997, p. 202) definiu quatro desses paradoxos. O primeiro estabelece que a informação que se tem não é a informação que se quer. O segundo, argumenta o autor, estabelece que a informação que se quer não é a informação da qual se precisa. O terceiro aponta para a questão concernente à informação da qual se precisa, mas que não é a informação que se pode obter. Finalmente, o autor afirma que a informação que se pode obter custa mais do que se quer pagar.

Com efeito, as novas tecnologias de informação provocaram muitas mudanças na sociedade principalmente no setor empresarial. Tais mudanças refletem-se na maneira pela qual os indivíduos lidam com a informação, que, no caso das empresas, afeta o modo como é usada pelos gestores no seu processo de tomada de decisão e também na aquisição e incorporação do conhecimento. Essas mudanças parecem ser mais visíveis em setores empresariais que têm um relacionamento intenso com a tecnologia, sendo o segmento de empresas de base tecnológica um caso muito representativo de todo esse contexto. Portanto, o fenômeno investigado nesta



pesquisa compreendeu a utilização de informações para negócios (representando a relação com a tomada de decisão) e de informações tecnológicas (representando a relação com a transferência de conhecimento) por parte de gestores de empresas de base tecnológica, no papel de usuários de informação. Nesse sentido, a pergunta que a pesquisa visou a responder foi: **Como os gestores de empresas de base tecnológica comportam-se na busca e no uso de informações tecnológicas e para negócios?**

Dentro dessa questão, foram investigados dois aspectos do comportamento informacional dos gestores de organizações de base tecnológica: a maneira pela qual se dá a busca desse tipo de informação e o modo como as informações são utilizadas pelos gestores desse tipo de empresa.

Para tanto, adotou-se como metodologia a teoria fundamentada ou *grounded theory*, que é apresentada como uma metodologia capaz de desenvolver modelos teóricos na área de estudos do comportamento de indivíduos em relação à informação. Tal atividade é importante na medida em que auxilia no aperfeiçoamento de processos de geração de novos conceitos teóricos. Weick (1989, p. 516) enfatiza a ideia quando ressalta que “[...] a teoria não pode ser melhorada a menos que melhoremos o processo de desenvolvimento da teoria, e nós não podemos melhorar o processo de desenvolvimento até que os descrevamos mais precisamente [...]”. Nesse contexto, como esperado pelo estudo, a investigação do comportamento informacional de gestores de empresas de base tecnológica, mais especificamente empresas de software, permite uma compreensão real das atitudes dos gestores diante de vários meios e fontes de informação.

Considerando-se as questões levantadas pelo problema da pesquisa, objetivaram-se basicamente quatro tipos de ações. A primeira consiste na identificação do perfil das empresas de base tecnológica situadas no Brasil em relação a questões próprias destas. A segunda diz respeito à identificação do perfil de gestores e tomadores de decisão. A terceira relaciona-se à identificação de fontes de informação utilizadas por gestores de empresas de base tecnológica. Finalmente, a quarta ação refere-se à análise dos comportamentos dos tomadores de decisão em empresas de base tecnológica em relação à busca e ao uso de informações tecnológicas e para negócios.

As empresas de desenvolvimento e comercialização de software foram escolhidas como representantes da categoria “base tecnológica” na presente pesquisa. A escolha justifica-se pelo papel importante da informação na constituição desse tipo de empresa. De fato, a informação é um aspecto presente tanto como matéria-prima quanto como produto, pois o produto ou serviço desenvolvido pela empresa consiste essencialmente em um conhecimento específico obtido pelo processamento de informações. Nesse sentido, as empresas de desenvolvimento e comercialização de software (EDCS) tendem a utilizar intensamente tanto a tecnologia quanto a informação na produção de seus produtos e serviços.

2. METODOLOGIA

Uma grande parte dos estudos de usuários está baseada em levantamentos realizados por meio de questionários estruturados e análises estatísticas simples. Esses levantamentos geralmente são feitos com usuários de centros de informação/bibliotecas específicos e têm o objetivo de identificar as necessidades e o uso da informação por parte desses indivíduos.

A contribuição dos estudos quantitativos para o conhecimento do comportamento de indivíduos em relação à informação tem sido questionada quanto à generalização dos resultados e sua aplicação no planejamento de serviços de informação. A análise de Wilson (1981, p. 12) corrobora essa posição, quando o autor pondera que:

A grande maioria dos estudos de “necessidades de informação” foi conduzida sob uma concepção relativamente grosseira do “método científico”, usando questionários autopreenchidos como o principal instrumento de coleta de dados. Pesquisadores sociais de muitos tipos se desencantaram com este modelo de pesquisa e estão se voltando cada vez mais para a consideração de “pesquisa qualitativa” como alternativa completa à pesquisa quantitativa ou, pelo menos, como preliminar [...] A pesquisa qualitativa parece particularmente apropriada ao estudo das necessidades subjacentes ao comportamento de busca de informação.

Em relação aos estudos de usuários, a preocupação com o método qualitativo é o desenvolvimento de conceitos teóricos em vez de uma aplicação de conceitos preexistentes. Nesse sentido, uma das abordagens qualitativas mais importantes é a teoria fundamentada, desenvolvida por Glaser e Strauss (1967), que tem como objetivo principal o descobrimento da teoria a partir dos dados coletados. A utilização desse tipo de abordagem pode ser verificada nas pesquisas de Ellis et al. (1993) e Ellis e Haugan (1997), nas quais os autores estudaram o comportamento de pesquisadores (desde engenheiros a cientistas sociais) em relação à busca de informações. Tais pesquisas sustentaram a formulação de um modelo de comportamento dos sujeitos pesquisados. Ellis (1993, p. 484) também indica que essa abordagem é recomendada quando o objetivo da pesquisa é desenvolver uma consciência das percepções que indivíduos e grupos têm do seu ambiente de informação e o papel da informação em suas atividades.

Além disso, segundo Ellis (1993, p. 483), a teoria fundamentada tem sido aplicada em estudos empíricos nas atividades de informação e comunicação de vários outros grupos, como, por exemplo, estudos referentes à comunicação sobre poluição para fazendeiros da Dinamarca, ao uso da informação em decisões tomadas por gerentes de médias empresas e até aos padrões de comunicação de dentistas.



A teoria fundamentada consiste em uma abordagem relativamente nova na área de Ciência da Informação. Barney Glaser e Anselm Strauss foram os precursores dessa abordagem teórica com o livro *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, publicado no ano de 1967. A partir do lançamento do livro, a abordagem que se originou na área de saúde difundiu-se também nas Ciências Sociais e na Ciência da Informação.

No Brasil, a teoria fundamentada tem sido aplicada em várias áreas do conhecimento. Há trabalhos nas disciplinas da saúde, como Enfermagem, área de origem da teoria fundamentada (SANTOS, 1997; OLIVEIRA, 1998; KIMURA, 1999; GOMES, 2000; ALVAREZ, 2001), e na Psicologia (SILVA, 1998; MARTINS, 1999; BERTHOUD, 2000). Nas disciplinas sociais, há os trabalhos na área de Administração (VERLE, 1999), Comunicação (FOSSATI, 1998) e Ciência da Informação (SIMÕES, 1997).

Glaser e Strauss (1967, p. 34) argumentam que normalmente há crenças de que a aplicação das teorias formais (com maior grau de generalidade) em uma determinada área específica irá fornecer a maioria ou a totalidade de conceitos e hipóteses necessários para a explicação de um determinado fenômeno. Como consequência disso, o pesquisador tende a “forçar” os dados para se adequarem aos pressupostos teóricos e também a negligenciar conceitos e hipóteses que possam surgir. Na opinião desses autores, a teoria fundamentada permite que os conceitos substantivos e as hipóteses surjam primeiro, dentro deles próprios, e não como resultado de uma formulação teórica preestabelecida. O trabalho do pesquisador ao analisar determinado fenômeno social é gerar uma teoria a partir da observação específica desse fenômeno e não a aplicação de uma teoria preestabelecida para explicá-lo.

Primeiramente, a visão da teoria como um processo e não um produto final é mais coerente com a realidade da interação social e seu contexto estrutural (GLASER; STRAUSS, 1967, p. 32). Uma teoria deve ser encarada como somente uma etapa de um processo explanatório de determinado fenômeno social. No caso da presente pesquisa, não se pretende “esgotar” a discussão do comportamento humano relacionado à busca e ao uso de informações. Ao contrário, a investigação aqui apresentada visa a contribuir para maior entendimento do comportamento informacional humano: estudando outra comunidade de usuários de informação (gestores de empresas de base tecnológica) na busca e no uso de informações tecnológicas e para negócios.

Outro ponto a ser destacado é a relação entre os dados¹, os conceitos e a teoria. Na teoria fundamentada, as atividades de coleta de dados, elaboração de conceitos e formulação de

1 Dados são entendidos nesta pesquisa como o resultado da observação de um determinado fenômeno social. Podem assumir a forma das declarações em uma entrevista ou até diários, cartas e documentos de dado ator do fenômeno social.

teoria são realizadas de forma simultânea. Também em relação à formulação de hipóteses de pesquisa, essa atividade é precedida pela análise dos dados.

Um último aspecto da metodologia proposta pela teoria fundamentada indica a “ignorância” de teorias existentes como um modo de evitar pressupostos na análise do fenômeno. Este parece, talvez, ser um dos pontos importantes da teoria fundamentada: a partir da não utilização prévia de conceitos teóricos existentes acerca do fenômeno social a ser investigado, pode-se alcançar um novo entendimento.

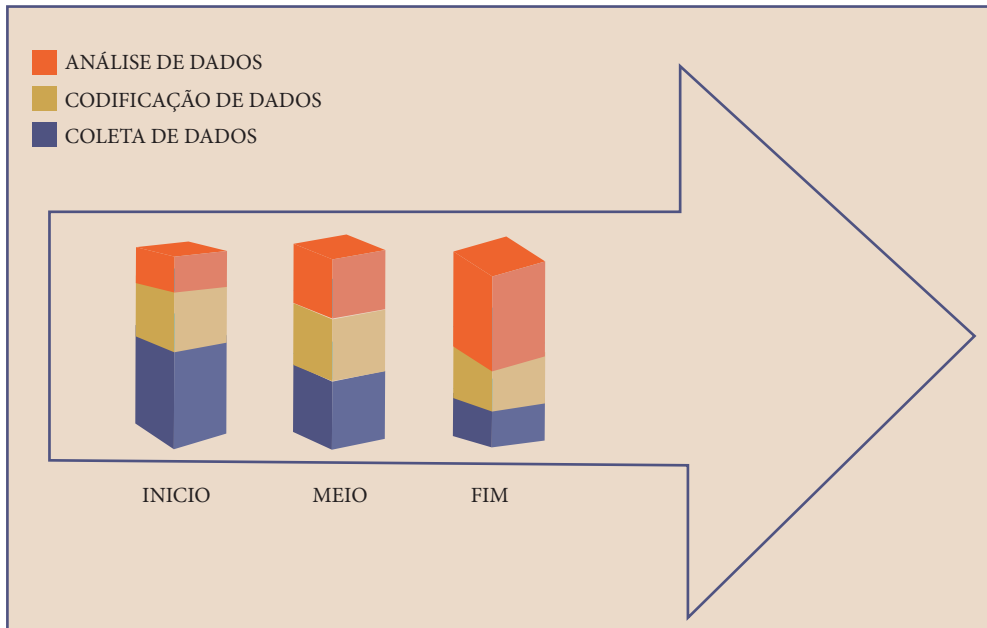
No que diz respeito à presente pesquisa, o processo de coleta de dados não foi executado à luz dos modelos teóricos das Ciências da Informação ou da Administração. Isso se justifica pela intenção de permitir que os conceitos explicativos do comportamento de gestores na busca e no uso de informações fossem gerados a partir da sua investigação. Procurou-se utilizar, por conseguinte, modelos teóricos explicativos do comportamento informacional do indivíduo na etapa de discussão dos dados. Essa contribuição ocorre dentro do modelo da teoria fundamentada em dois níveis teóricos (GLASER; STRAUSS, 1967, p. 33). O primeiro é composto pelas teorias substantivas, as quais são mais empíricas e têm um intenso vínculo com o fenômeno social observado em uma determinada pesquisa. O segundo é composto pelas teorias formais, as quais são mais conceituais, na medida em que não se restringem a um determinado objeto de investigação. De fato, os autores apontam que as teorias substantivas e formais existem em níveis distinguíveis de generalidade, enquanto a teoria formal difere somente em termos de gradação. No caso deste estudo, a teoria desenvolvida é substantiva. Isso significa que se buscou criar um modelo teórico do comportamento de gestores de EDCS na busca e no uso de informações tecnológicas e para negócios.

Charmaz (2000, p. 515) pergunta: “Como fazemos a teoria fundamentada?”. A própria autora responde, afirmando que a análise começa cedo: “nós os teóricos fundamentados codificamos os dados assim que coletamos”. Isso explica a realização da análise de dados desde o começo das entrevistas.

A aplicação da teoria fundamentada pode ser dividida em três grandes atividades – a coleta, a codificação e a análise dos dados –, com um estreito relacionamento entre essas fases. De fato, essas atividades ocorrem de maneira simultânea, isto é, na primeira observação de uma determinada realidade social, há a coleta de dados, os quais são codificados e também analisados. A figura 1 demonstra a relação entre esses processos ao longo da realização de uma pesquisa.



Figura 1 - Etapas de coleta, codificação e análise dos dados na realização de uma pesquisa



Fonte: Adaptado de Glaser e Strauss (1967).

Com base na figura 1, percebe-se a relação entre a coleta, a codificação e a análise de dados sob dois enfoques. Primeiramente, as três atividades ocorrem do início ao fim do projeto de pesquisa. Em segundo lugar, nota-se uma variação no tempo destinado à execução de cada atividade: no início do processo de pesquisa, a coleta de dados prepondera sobre as outras atividades, alterando-se no final, quando a preponderância é da análise dos dados.

A seguir, é detalhada cada atividade realizada neste estudo de acordo com as orientações metodológicas da teoria fundamentada.

2.1. Coleta de dados

As fontes que geram os dados em uma pesquisa assumem grande importância na aplicação da teoria fundamentada. Glaser e Strauss (1967) indicam duas grandes fontes de dados para o desenvolvimento de pesquisa que envolva a teoria fundamentada: a pesquisa bibliográfica e o trabalho de campo. Os dados resultantes da primeira fonte de dados, a pesquisa bibliográfica, estão presentes no item anterior do presente trabalho (análise de literatura). Neste item, será apresentado um método específico para a coleta de dados: a entrevista pessoal.

Para Kvale (1996, p. 29), a entrevista tem como propósito obter descrições do mundo real (*world life*) do entrevistado, visando a interpretar o significado do fenômeno estudado. Para o autor, um dos aspectos importantes da entrevista² em uma pesquisa qualitativa é a investigação do dia a dia dos entrevistados e a sua relação com essa questão. No caso do presente trabalho, buscou-se na entrevista levantar informações a respeito do comportamento dos gerentes de empresas de base tecnológica na busca e no uso de informações tecnológicas e para negócios. Neste estudo, a entrevista visou identificar tanto as práticas desses atores no fenômeno social investigado quanto os significados que eles atribuem a essas práticas. Em outras palavras, investigam-se tanto os comportamentos dos gerentes em relação à busca e ao uso da informação como também os significados atribuídos por eles a esses comportamentos.

2.2. Codificação dos dados

A codificação é uma das principais atividades no uso da teoria fundamentada como abordagem metodológica. Strauss e Corbin (1998, p. 13) observam que os procedimentos de codificação têm os seguintes propósitos:

- Construir/gerar ao invés de testar/verificar a teoria.
- Prover ferramentas analíticas aos pesquisadores para lidar com grandes massas de dados.
- Auxiliar os pesquisadores a considerar significados diferentes para o fenômeno investigado.
- Ser ao mesmo tempo sistemático e criativo.
- Identificar, desenvolver e relacionar os conceitos que são os blocos que auxiliam na construção da teoria.

Segundo Strauss e Corbin (1998), os procedimentos de codificação dividem-se em: codificação aberta, codificação axial e codificação seletiva. Essa classificação tem o propósito de acentuar aspectos muito significativos no processo de codificação.

A codificação aberta pode ser descrita como “o processo analítico pelo qual conceitos são identificados e suas propriedades e dimensões são descobertos nos dados” (STRAUSS; CORBIN, 1998, p. 101). Um exemplo disso é a codificação aberta da transcrição da gravação de uma

2 A partir desse ponto da pesquisa, o simples termo “entrevista” corresponderá a essa concepção de entrevista em profundidade ou não/semiestruturada.



entrevista pessoal, quando o pesquisador examina minuciosamente, linha por linha, a massa qualitativa de dados. Nesse exame, deve-se assegurar que o pesquisador codifique de maneira irrestrita todos os dados disponíveis e nomeie com um rótulo conceitual e representativo cada incidente presente no fenômeno investigado. Assim, o objetivo da codificação aberta é “descobrir, nomear e caracterizar o fenômeno de acordo com suas propriedades e dimensões” (STRAUSS; CORBIN, 1998, p. 206).

A codificação axial é definida como o processo de relacionar as categorias às suas subcategorias. Esse processo é assim definido porque a codificação ocorre ao redor dos eixos da categoria, conectando-a ao nível de propriedades e dimensões (STRAUSS; CORBIN, 1998, p. 123). Desse modo, o relacionamento das categorias com as respectivas subcategorias permite o início de explicações mais precisas e completas do fenômeno investigado.

Na especificação de uma categoria, a codificação axial envolve os seguintes passos:

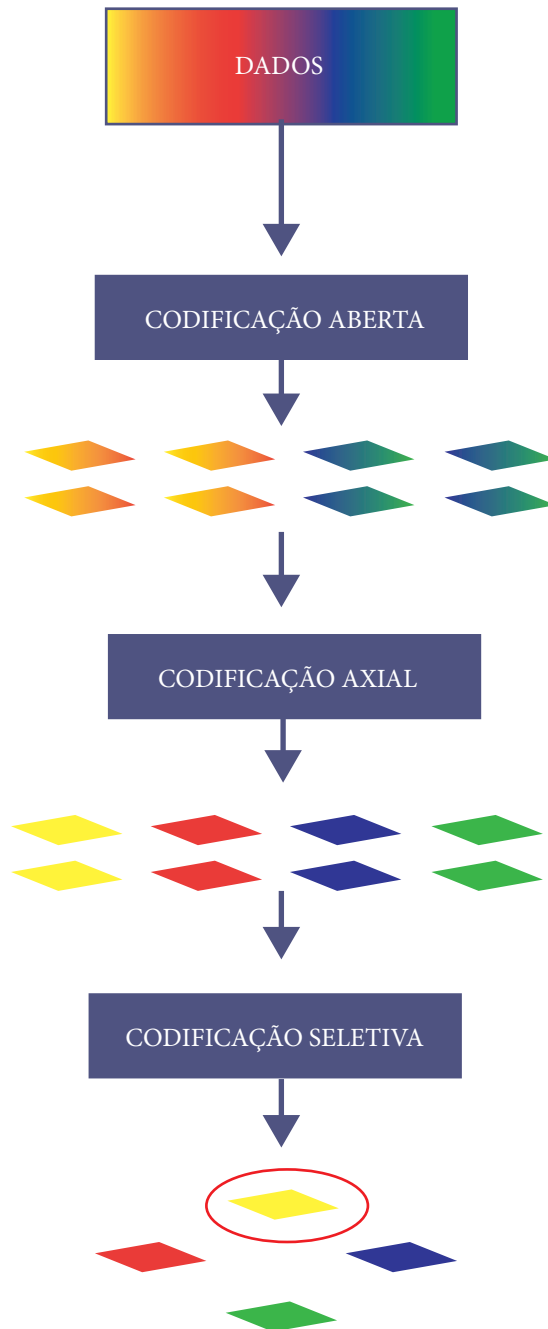
- Delinear as propriedades de uma categoria e suas dimensões.
- Identificar a variedade de condições, ações/interações e consequências associadas com o fenômeno.
- Relacionar a categoria com suas subcategorias por meio de enunciados que denotam essa relação.
- Procurar nos dados indícios que denotem como as categorias mais importantes podem estar relacionadas entre si.

Como último processo da codificação, tem-se a codificação seletiva, que corresponde ao “processo de integrar e refinar a teoria”. Nas palavras de Strauss e Corbin (1998, p. 43):

Na codificação aberta, o analista está interessado na geração de categorias e suas propriedades e então procura determinar como as categorias variam dimensionalmente. Na codificação axial, as categorias são sistematicamente desenvolvidas e ligadas a subcategorias. No entanto, isso não é feito até que as categorias principais sejam finalmente integradas para formar um amplo esquema teórico, em que as descobertas da pesquisa tomam a forma da teoria. Codificação seletiva é o processo de integrar e refinar categorias.

A integração corresponde à organização das categorias em torno de um conceito central para a explicação do fenômeno. Com a obtenção desse conceito central, há o refinamento quando o pesquisador “apara” os excessos e suplementa as categorias pouco desenvolvidas. Na figura 2, apresenta-se uma ilustração a respeito da codificação.

Figura 2 - Etapas da codificação: aberta, axial e seletiva



Fonte: Adaptado de Strauss e Corbin (1998).



2.3. Análise dos dados

Glaser e Strauss (1967, p. 101) apresentam duas posturas tradicionais de análise de dados qualitativos em pesquisas sociais. Na primeira, o pesquisador, antes de analisar os dados qualitativos, tenta convertê-los em quantitativos. A outra postura tradicional de análise, por sua vez, implica em uma atitude relapsa do pesquisador em relação ao processo de codificação. Nesse caso, o pesquisador visa à geração de novos conceitos e ideias e, assim, não se entrega à pré-tarefa de codificação para analisar os dados. Glaser e Strauss (1967, p. 102) recomendam a união entre essas duas posturas de análise, tal como está representado na figura 3.

Figura 3 - Modelos tradicionais de análise



Fonte: Adaptado de Glaser e Strauss (1967).

Como pode ser observado, a proposta de modelo analítico da teoria fundamentada é a integração das posturas analíticas tradicionais de dados qualitativos, constituída de uma fase explícita de codificação dos dados que ocorre simultaneamente com a elaboração de categorias e conceitos e, finalmente, da teoria.

O intercâmbio equilibrado entre essas etapas é obtido pelo emprego de duas atividades primordiais na análise dos dados: *memoing* ou ato de escrever notas e amostragem teórica. Essas duas atividades estão presentes na maioria das reflexões sobre a teoria fundamentada e assim constituem um ponto comum para os pesquisadores que adotam essa metodologia.

Para Strauss e Corbin (1998, p. 217-218), os *memos* são os registros do pesquisador, de sua análise, pensamentos, interpretações, questões e direções para a coleta de dados. Os autores caracterizam a produção desses *memos* em três momentos: codificação, elaboração teórica e procedimentos operacionais. Nota-se que essa divisão tem somente a finalidade de destacar essas atividades e a necessidade de registrá-las em memos. Tanto Strauss e Corbin (1998) quanto Glaser (1998) ressaltam a liberdade do pesquisador ao escrever suas notas.

Outra atividade importante na análise dos dados e na construção da teoria é a amostragem teórica. Glaser e Strauss (1967, p. 45) a definem como o processo por meio do qual o pesquisador realiza simultaneamente a coleta, a codificação e a análise dos resultados e decide quais são os próximos dados a serem coletados. A amostragem teórica segue os critérios de propósito teórico e relevância (GLASER e STRAUSS, 1967, p. 48). Esses critérios tendem a criar um controle mais sistemático, relevante e impessoal sobre os dados do que os controles pré-planejados, rotinizados e arbitrários dos estudos projetados para obtenção de fatos e testes de hipóteses.

Strauss e Corbin (1998, p. 201) definem a amostragem teórica como o processo de obtenção dos dados conduzido pelos conceitos derivados da teoria em desenvolvimento. Esses conceitos estão baseados no ato constante de fazer comparações que irão proporcionar oportunidades de descobrir variações entre os conceitos e dar densidade às categorias em termos de suas propriedades e dimensões. Durante esse processo, o pesquisador procura indicadores (eventos ou acontecimentos) representativos dos conceitos teóricos relevantes.

Para Charmaz (2000, p. 219), os pesquisadores usam a amostragem teórica para desenvolver as categorias e torná-las mais definitivas e úteis. Assim, o objetivo da amostragem é refinar ideias, e não aumentar o número da amostra original. A amostragem teórica nos ajuda a encontrar os limites de nossas categorias, detalhar exatamente seu ajuste e relevância. Glaser (1998, p. 157) postula que a amostragem teórica tanto é dirigida pela teoria construída quanto também direciona a emergência de novos conceitos teóricos.

No caso da presente pesquisa, a amostragem teórica foi realizada da seguinte forma:

- Entrevistas iniciais: o pesquisador obtém descrições gerais dos entrevistados, tendo em vista o seu interesse em gerar o maior número de categorias possíveis.



- Entrevistas finais: o pesquisador direciona a entrevista para o desenvolvimento e a saturação das categorias provenientes dos conceitos obtidos nas primeiras entrevistas.

Como se pode observar, nas primeiras entrevistas o pesquisador adquire conceitos explicativos iniciais para o fenômeno que está sendo investigado. De posse desses conceitos, o pesquisador realiza uma segunda rodada de entrevistas, tentando averiguar e comparar os conceitos obtidos nas primeiras entrevistas. Assim, para as entrevistas seguintes, o pesquisador condensa novamente os dados obtidos nas entrevistas anteriores, com o intuito de averiguá-los e compará-los.

Para encerrar a amostragem teórica, utiliza-se como parâmetro a saturação teórica, na qual são exauridas as categorias pertinentes ao fenômeno investigado. Glaser e Strauss (1967, p. 61) observam que isso ocorre somente quando nenhuma categoria nova parece emergir, isto é, quando a categoria já está bem desenvolvida no que se refere a suas dimensões e relacionamentos.

Para o presente estudo, foram entrevistados 15 gestores de empresas de desenvolvimento e comercialização de software associadas ao núcleo TecSoft. A interação entre coleta e análise dos dados proposta pela teoria fundamentada possibilitou a alteração do instrumento de coleta ao longo do processo de obtenção dos dados. A primeira modificação ocorreu após a realização de duas entrevistas nas quais se alterou a ordem das questões iniciais, proporcionando maior fluência às entrevistas. Além disso, foram incluídas subquestões a algumas questões gerais com o intuito de detalhar de maneira mais adequada os tópicos abordados.

A outra modificação ocorreu após a realização da sexta entrevista, na qual as declarações do entrevistado foram muito “ricas” para a explanação do comportamento de busca e uso de informações. Nesse sentido, foram incluídas outras subquestões que detalhavam as respostas às questões gerais elaboradas no roteiro inicial. Com essa reformulação, o roteiro não sofreu mais modificações e foi utilizado até a conclusão da 15ª entrevista.

A orientação para tais modificações surgiu da própria codificação e análise dos dados obtidos nas entrevistas, isto é, os dados obtidos nas entrevistas iniciais foram codificados e analisados, estruturando uma série de relacionamentos entre as categorias obtidas que foram especificadas nas entrevistas seguintes. Desse modo, conforme orientação da metodologia, os critérios para alterações surgiram a partir da codificação e da análise das próprias entrevistas, ou seja, dos próprios dados.

No caso do presente estudo, após a realização de cada entrevista, houve o processo de transcrição, no qual a entrevista gravada foi transformada em um arquivo de texto que foi submetido a um exame minucioso linha a linha, no qual eram atribuídos rótulos conceituais aos dados obtidos. Todo esse processo de codificação foi sustentado pela utilização de um software de

tratamento e análise de dados qualitativo, o Nudist (Non-numeric Unstructured Data, Index Searching and Theorizing), que permitiu a seleção de trechos específicos das entrevistas, os quais eram transformados em categorias. Essa categorização foi realizada durante o processo de coleta e análise de dados.

Assim, o processo de codificação deu-se da seguinte forma:

- Codificação livre: os códigos/rótulos foram atribuídos aos dados de cada entrevista individualmente.
- Codificação estruturada: todos os códigos criados foram organizados em uma árvore de codificação que foi se estruturando a partir da realização das entrevistas e do acúmulo de códigos.

Em suma, todo o processo de codificação proporcionou um total de 1.080 códigos organizados dentro da estrutura de codificação axial. A codificação seletiva, que constitui o terceiro passo e compreende o processo de desenvolver e refinar essa grande massa de categorias, foi guiada pelo objetivo geral da pesquisa, que é a elaboração do modelo de comportamento informacional dos gestores.

3. RESULTADOS

Conforme as prescrições da teoria fundamentada, o processo de análise teve início com a realização da primeira entrevista, sua transcrição e codificação. A utilização de memos, isto é, anotações do pesquisador com suas reflexões e considerações a respeito dos dados coletados, iniciaram o processo de análise na presente pesquisa. Os memos foram criados e armazenados junto às categorias elaboradas durante o processo de codificação no Nudist.

Outro ponto interessante diz respeito à amostragem teórica, na qual os dados coletados, codificados e analisados eram os guias para as etapas seguintes na coleta de dados. Isso foi feito a partir da escolha dos entrevistados. As primeiras quatro entrevistas foram realizadas com gestores das áreas técnica, comercial, administrativa e da direção-geral das empresas. Com base nos resultados dessas entrevistas, nos objetivos da pesquisa e nas características da amostra, optou-se por concentrar as entrevistas nos gestores da área de desenvolvimento e, principalmente, nos gestores responsáveis pela direção-geral das empresas.

Observe-se que as quatro classes de tamanhos de empresas foram incluídas na amostra: duas microempresas, sete empresas pequenas, três médias empresas e três grandes empresas. As atividades das empresas visitadas estão ligadas fundamentalmente ao desenvolvimento e



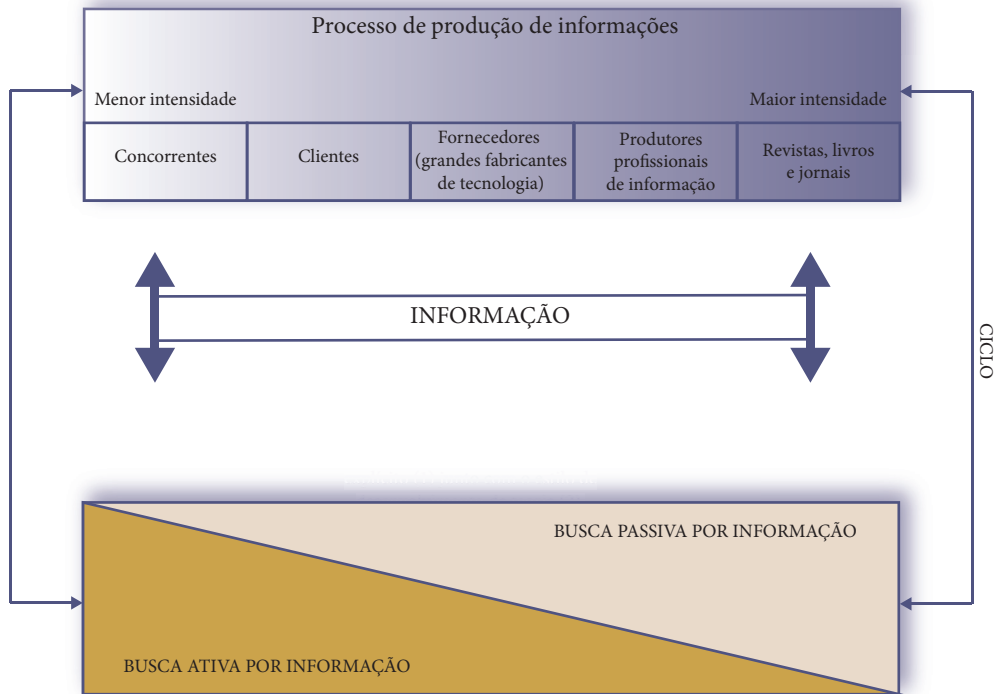
à comercialização de softwares próprios e de terceiros. Também há empresas que incluem hardware no desenvolvimento e comercialização de software (próprio ou de terceiros).

Os cargos ocupados pelos gestores entrevistados podem ser divididos em cinco áreas: desenvolvimento de software, gerência de tecnologia, comercialização de software, administração e finanças e direção-geral da empresa. Do total de gestores, foram entrevistados quatro diretores de desenvolvimento, um gerente de tecnologia, dois gestores da área comercial, dois gestores administrativo-financeiros e seis diretores-executivos.

Tendo por base a metáfora cognitiva das organizações como processadoras de informação, o ambiente informacional do gestor das EDCS é composto de quatro principais fontes produtoras de informação, formadas por atores que produzem/emitem informação. A primeira fonte conceituada como produtora de informação é constituída de clientes. A segunda fonte de informação é composta de fabricantes (fornecedores e parceiros). A terceira, os concorrentes, são representados por outras empresas ou indivíduos que desenvolvem e comercializam software, atendendo o mesmo tipo de clientes. A quarta fonte de informação é representada por produtores profissionais, tais como universidades, institutos de pesquisa do mercado de TI e associações de classe. Embora diferenciados desses quatro tipos de fontes produtoras de informação, foram incluídas, ainda, outras fontes, tais como livros, revistas e jornais. A ordem de apresentação por parte dos atores está baseada em um continuum que se estende desde o marco de um processo não intencional de produção de informação até o marco de um processo intencional de produção de informação. A figura 4 ilustra a questão da ordem de apresentação da informação.



Figura 4 - Intervalo de produção de informações



Fonte: Elaboração dos autores (2018).

A seguir, serão apresentados detalhes da produção ou emissão de informações desses atores que participaram da formação de um ambiente de uso de informação para os gestores das EDCS.

A figura 5 ilustra o fluxo de informação entre os clientes e as EDCS. Esse fluxo pode ser discutido de acordo com a aquisição de soluções de software

Figura 5 - Fluxo de informação empresa versus cliente.

EDCS	Preponderância	Meios utilizados	Buscam
Abordagem comercial	Canais informais	Meios informais: visitas, palestras e telefone. Meios formais: email	Informações sobre o cliente (estrutura, ramo de atuação, projetos de TI, necessidades de solução de software
Aquisição da solução de software	Canais formais	Meios formais: edital, contrato e email Meios informais: visitas, telefone	Informações necessárias para operacionalizar a implantação das soluções de software
Avaliação da satisfação do cliente	Canais informais	Meios informais: visitas, palestras e telefone. Meios formais: email	Informações sobre o grau de satisfação do cliente com as soluções de software

CLIENTES

Fonte: Elaboração dos autores (2018).

O detalhamento das informações produzidas por esses atores é fundamental para a compreensão do comportamento dos gestores, visto que o fluxo dessas informações em direção ao gestor pode ser considerado como busca passiva ou aquisição não intencional de informação. O Quadro 1 representa uma matriz de relacionamento entre as quatro categorias de atores produtores informacionais discutidas anteriormente e a empresa de comercialização e desenvolvimento de software.

Quadro 1 - Relação entre os produtores informacionais e a empresa

		BUSCAM ATIVAMENTE/PASSIVAMENTE INFORMAÇÕES					
		Concorrentes da EMPRESA	Cientes da EMPRESA	Setor Público Setor Privado	Fabricantes (Fornecedores / Parceiros) da EMPRESA	Produtores Profissionais de Informação	EMPRESA
FORNECEM / EMITEM INFORMAÇÕES	Matriz de Relacionamento						
	Concorrentes da EMPRESA	Informações sobre o desenvolvimento e comercialização de produtos / serviços de TI.	Informações publicitárias e comerciais sobre os seus produtos / serviços de TI.		Informações sobre a utilização (pontos positivos e negativos) dos produtos e serviços dos fabricantes.	Informações gerais sobre a utilização de soluções tecnológicas no desenvolvimento dos produtos / serviços.	Informações sobre o desenvolvimento e comercialização de produtos / Serviços de TI.
	Cientes da EMPRESA	Setor Público Setor Privado	Informações sobre suas necessidades de produtos / serviços de TI.	Informações sobre a utilização de soluções das EDCS.	Informações sobre suas necessidades de produtos / serviços de TI bem com o uso das soluções dos grandes fabricantes.	Informações gerais sobre o uso de soluções de TI.	Informações sobre suas necessidades de produtos / Serviços de TI.
	Fabricantes (Fornecedores / Parceiros) da EMPRESA	Informações sobre a produção e desenvolvimento das soluções dos grandes fabricantes.	Produzem e desenvolvem grandes Produtos / Serviços de TI.		Informações sobre a produção e evolução das soluções de TI.	Informações que tratam de suas opiniões e considerações a respeito das tendências das tecnologias desenvolvidas.	informações sobre a produção e desenvolvimento das soluções dos grandes fabricantes.
	Produtores Profissionais de Informações	Informações sobre a utilização de determinadas tecnologias e tendências para o mercado de TI.	Informações sobre a utilização de determinadas tecnologias e tendências para o mercado de TI.		Informações sobre a utilização das tecnologias desenvolvidas pelos grandes fabricantes e também sobre tendências para o mercado de TI.	Informação sobre os dados e elaboração dos relatórios específicos do mercado de TI.	Informações sobre a utilização de determinadas tecnologias e tendências para o mercado de TI.
	EMPRESA (EDCS)	Informações sobre o desenvolvimento e comercialização de produto / serviços de TI.	Informações publicitárias e comerciais sobre os seus produtos / serviços de TI.		Informações sobre a utilização (pontos positivos e negativos) dos produtos e serviços dos fabricantes.	Informações gerais sobre a utilização de soluções tecnológicas no desenvolvimento dos produtos / serviços.	Comunicação ou transferência de informações entre áreas da empresa (técnica, comercial e administrativa) no desenvolvimento e comercialização dos produtos / serviços de TI.

Fonte: Elaboração dos autores (2018).

A discussão das fontes de informação mostrou-se questão relevante na explanação do comportamento informacional do gestor, principalmente no que diz respeito ao fluxo de informação entre fontes produtoras de informação, nomeadamente clientes, concorrentes, fornecedores, parceiros/produtores e as EDCS. Tal fluxo constitui o ambiente informacional no qual gestores buscam e usam informações para o desempenho de suas funções. Canais de acesso à informação e comportamento na busca e no uso da informação completaram as análises, que



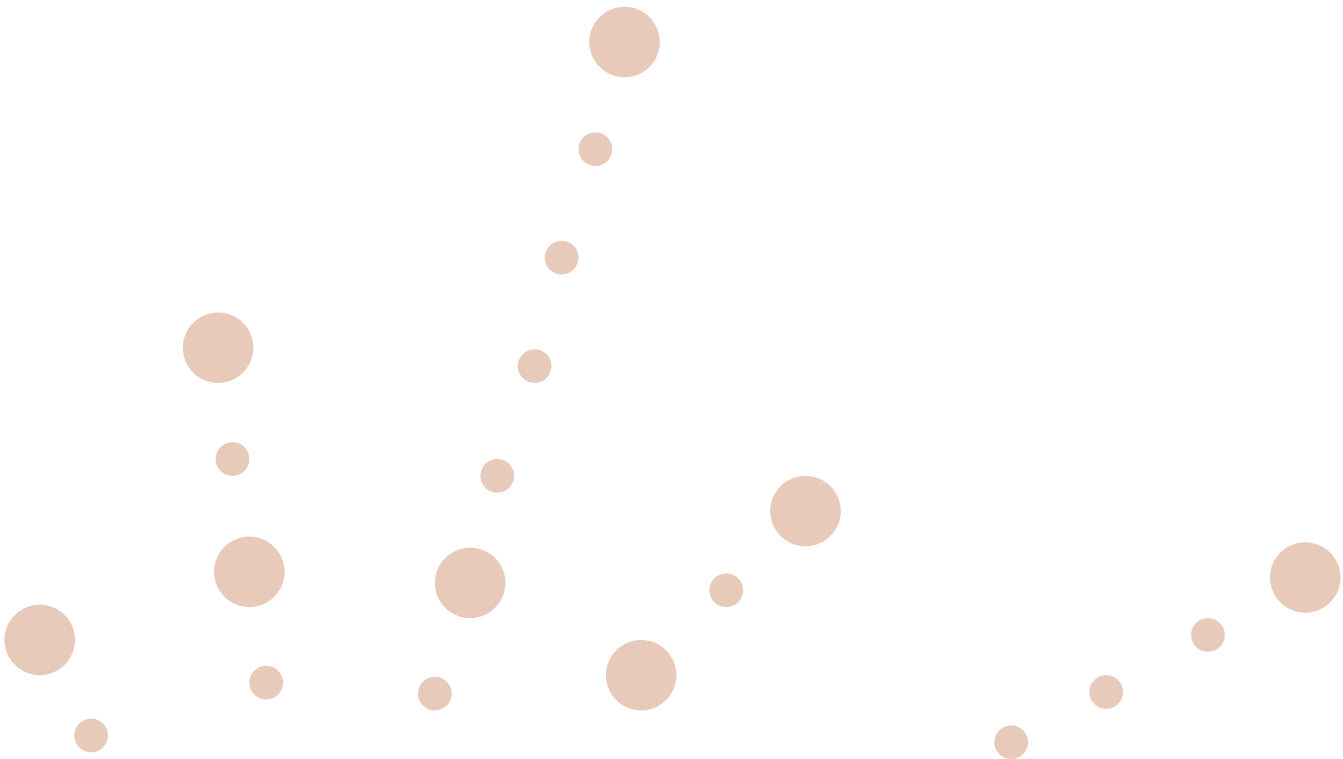
permitiram a proposição do modelo resultante do trabalho de pesquisa relatado aqui, a partir da aplicação da teoria fundamentada. É o que se apresenta na seção de conclusão a seguir.

4. CONCLUSÃO

A presente pesquisa visou à proposição de um modelo geral de comportamento informacional de gestores de empresas de base tecnológica na busca e no uso de informações tecnológicas e para negócios no ambiente informacional em que atuam (figura 6). Nesse sentido, as atividades desenvolvidas por gestores de EDCS, o contexto e os papéis por eles exercidos e o próprio processo de comunicação nas EDCS influenciam o comportamento desses na busca e no uso de informação.

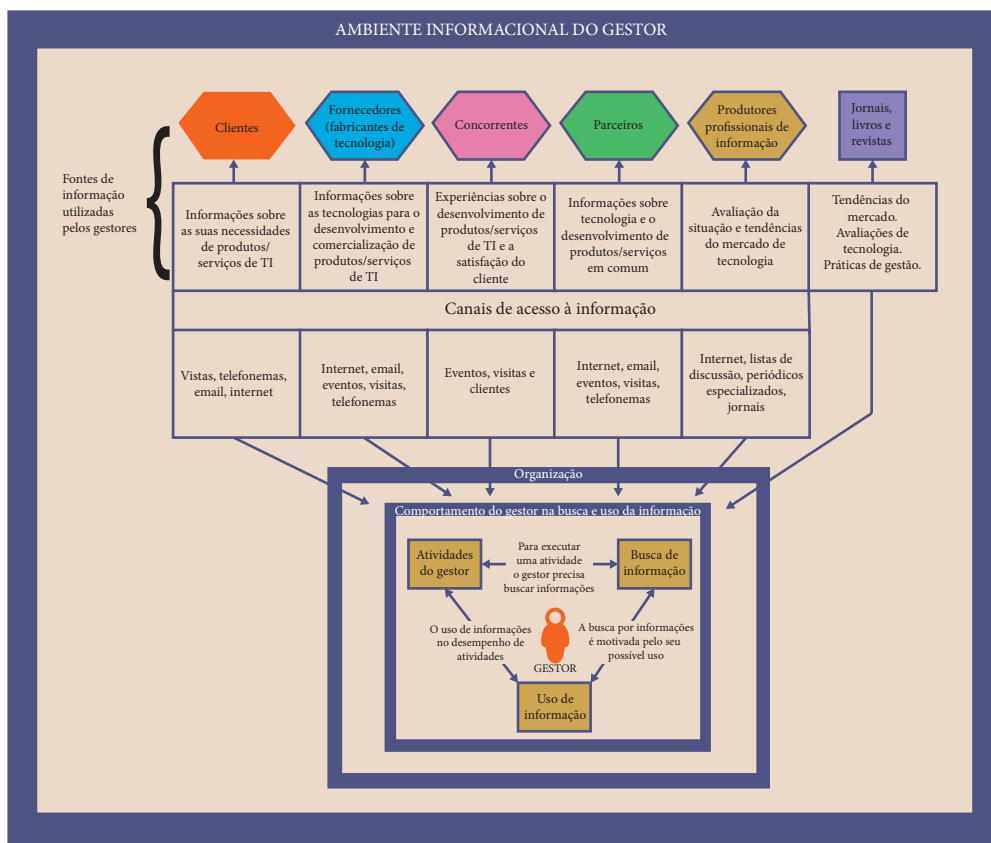
Os principais elementos do modelo resultante da pesquisa são: fontes de informação, canais de acesso à informação e comportamento do gestor na busca e no uso de informação. Importante notar variações das possibilidades de manifestação do comportamento informacional à medida que se altera a função e a EDCS em que atua. No modelo geral, as funções dos gestores não estão mostradas porque um modelo único não é suficiente para ilustrar a influência dessas no comportamento informacional dos gestores.

A abordagem metodológica com base na teoria fundamentada assegura análise rigorosa e abrangente de resultados obtidos em pesquisas, principalmente em virtude do tipo de codificação utilizada na análise dos dados obtidos. De fato, o uso da teoria fundamentada



proporciona nova perspectiva aos estudos de usuários de informação na Ciência da Informação. Ademais, a integração de conceitos da Ciência da Informação e da Administração fornece aporte teórico importante para outros estudos do comportamento informacional de gestores.

Figura 6 - Modelo de comportamento do gestor em relação à busca e ao uso de informações



Fonte: Elaboração dos autores (2018).

REFERÊNCIAS

ALVAREZ, A. M. **Tendo que cuidar**: a vivência do idoso e de sua família cuidadora no processo de cuidar e ser cuidado em contexto familiar. 2001. 186 f. Tese (Doutorado) - Curso do Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em: <<http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/81693>>. Acesso em: 16 jul. 2018.



BERSTEIN, P. **Desafio aos deuses**: a fascinante história do risco. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 390 p.

BERTHOUD, C. M. **Re-significando a parentalidade**: desafio para toda uma vida. 2000. 368 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós-graduação Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2000.

CHARMAZ, Kathy. Grounded theory: objectivist and constructivist methods. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. (Ed.). **The handbook of qualitative research**. 2. ed. Thousand Oaks, Ca: Sage Publications, 2000. p. 509-535. Disponível em: <<http://qualquant.org/wp-content/uploads/text/Charmaz%202000.pdf>>. Acesso em: 16 jul. 2018.

ELLIS, D. Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach. **Library Quarterly**, The University of Chicago Press, v. 63, n. 4, p.469-486, Oct. 1993. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/4308867>>. Acesso em: 16 jul. 2018.

ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, p. 356-369, 1993.

ELLIS, D.; HAUGAN, M. Modeling the information-seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. **Journal of Documentation**, v. 53, n. 4, p. 384-403, 1997.

FOSSATI, P. M. **Comunicação persuasiva na Internet**: o caso do Jurerê Praia Hotel. 1998. 178 f. Dissertação (Mestrado), Pontifícia Universidade Católica de Porto Alegre, Porto Alegre, 1998. Disponível em: <<http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/81693>>. Acesso em: 16 jul. 2018.

GLASER, B. G. **Doing grounded theory**: issues and discussions. Mill Valley, Ca: Sociology Press, 1998.

GLASER, B. G.; STRAUSS, A. L. **The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research**. New York: Aldine, 1967.

GLAZER, R. Marketing in an information-intensive environment: strategic implications of knowledge as an asset. **Journal of Marketing**, v. 55, p. 1-19, 1991.

GOMES, L. C. **Tendo que vencer o próprio preconceito**: a mulher enfermeira cuidando da mulher que provoca aborto. 2000. 93 f. Dissertação (Mestrado), Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Enfermagem, Rio de Janeiro, 2000.

KIMURA, A.F. **Enfrentando desafios de transformações para vir a ser mãe e profissional**. 1999. 202 f. Tese (Doutorado), Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem, São Paulo, 1999.

KVALE, S. **Interviews: an introduction to qualitative research interviewing**. Thousand Oaks CA : Sage, 1996. 344 p.

MARTINS, M. M. **Tempo e trabalho: um estudo psicossocial com trabalhadores que têm horário fixo e flexível em uma empresa industrial de médio porte**. 1999. 280 f. Dissertação (Mestrado), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Programa de pós-graduação em Psicologia Social, São Paulo, 1999.

OLIVEIRA, I. **Vivenciando com o filho uma passagem difícil e reveladora: a experiência da mãe acompanhante**. 1998. 162 f. Tese (Doutorado), Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem, São Paulo, 1998.

SANTOS, L. H. P. **Vivendo em constante conflito: o significado da prática docente no ensino médio de enfermagem**. 127 f. 1997. Dissertação (Mestrado), Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Fundamental, Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, 1997.

SILVA, C. R. **Aspectos psicossociais do processo de participação em entidades não-governamentais: um estudo de caso de uma organização que atua no campo da Aids**. 1998. 171 f. Dissertação (Mestrado). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1998.

SIMÕES, A. M. **A representação social da aids construída a partir das informações veiculadas nos jornais diários: análise da cobertura sobre aids no jornal “Estado de Minas”**. 1997. 195 p. Dissertação (Mestrado), Curso de Mestrado em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1997.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory**. 2. ed. Thousand Oaks, California : Sage, 1998. 312 p.

VERLE, L. I. **Novas imagens para um novo meio: um estudo de caso do website de arte interativa SITO**. 1999. 225 f. Dissertação (Mestrado), Curso de Pós-graduação em Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Faculdade dos Meios de Comunicação Social, 1999.

WEICK, K. Theory construction as disciplined imagination. **Academy of Management Review**, v. 14, n. 4, p. 516-531, 1989.

WILSON, T.D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.