
As dimensões temáticas dos termos “informação” e “documentação” no ambiente de negócios das startups brasileiras

Las dimensiones temáticas de los términos “información” y “documentación” en el entorno de negocios de las startups brasileñas

The thematic dimensions of the terms “information” and “documentation” in the business environment of Brazilian startups

Beatriz Rosa Pinheiro dos SANTOS (1), Ieda Pelógia Martins DAMIAN (2)

(1) Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP, Brasil, pinheiro.santos@unesp.br.

(2) Universidade de São Paulo – USP, Brasil, iedapm@usp.br

Resumen

Se analizan las dimensiones más valoradas de los recursos de información y documentación por las startups brasileñas. La metodología fue de tipo exploratorio, utilizando un cuestionario como instrumento para recolección de datos el cuestionario y el método de análisis de contenido de Bardin (2010) para análisis de los datos. Los resultados demostraron tres grupos de divergencias sobre lo que las startups encuestadas entienden por “información” y “documentación” en el ámbito de su trabajo. En general, se percibió que estos recursos no están siendo administrados y valorados correctamente en el desarrollo de las funciones que ocurren en estos ambientes organizacionales.

Palabras clave: Información. Documentación. Información y documentación empresarial. Startups. Análisis de contenido. Brasil.

Abstract

An analysis is offered of the most valued dimensions of the information and documentation resources by Brazilian startups. The methodology was exploratory, using a questionnaire as an instrument for data collection and the Bardin’s content analysis method (2010) for analyzing the data. The results showed three groups of divergences about what startups understood by information and documentation in their workplace. In general, it was perceived that these resources are not being administered and given enough relevance for the development of the functions that occur in these organizational environments.

Keywords: Information. Documentation. Startups. Business information and documentation. Content analysis. Brazil.

Introdução

A informação, segundo Cavalcanti (1995), é um recurso essencial para controle, planejamento e tomada de decisão, ou seja, sem informação como base, praticamente nenhuma função administrativa seria realizada com sucesso.

Para Meyriat (1981), a documentação é um sistema técnico-social que possui um conjunto de elementos que se encontram conectados entre si com o intuito de obter informação. Para o autor, esse sistema técnico-social é composto por atores como: pessoas que buscam pela informação; objetos materiais, como os documentos, ferramentas e sistemas que são encarregados de tratar a informação e o documento.

Esses recursos são importantes e necessários para o desenvolvimento diário de atividades realizadas nos ambientes organizacionais. Nesse caso, nas *startups*, que são enfatizadas nesta pesquisa. À vista disso, o estudo parte do

seguinte problema: quais as características mais valorizadas dos recursos ‘informação’ e ‘documentação’ pelas *startups* brasileiras? O objetivo geral é analisar as dimensões temáticas desses termos/recursos, mediante a expressão dos indivíduos que atuam nas *startups*.

Para o desenvolvimento da pesquisa, a metodologia empregada foi do tipo exploratória e para análise dos dados utiliza o método de análise de conteúdo. Visualiza-se esta pesquisa como relevante, uma vez que irá fomentar a importância que deve ser dada aos elementos informação e documentação nos negócios do tipo escalável como são as *startups*, bem como aproximar o campo teórico da Ciência da Informação (CI) com a prática das organizações, uma vez que, segundo Santos *et al.* (2018), uma das diversas vertentes estudadas pela CI possui forte tendência a ser considerada também uma Ciência Administrativa.

2. O contexto das startups

Segundo Graham (2012), as *startups* não devem ser confundidas com pequenas ou novas empresas. Além disso, não é necessário que se trabalhe essencialmente com tecnologia, uma vez que as principais características desse modelo de negócio estão relacionadas com a velocidade de crescimento e alto grau de escalabilidade, ou seja, é necessário que o negócio atinja um maior número de pessoas possíveis, com maiores números de vendas, que consiga satisfazer diversas necessidades em comum na sociedade. Esses são os fatores-chave que diferenciam as *startups* de outras empresas.

Com base nessas contextualizações, fica evidente o quanto o desenvolvimento das *startups* são relevantes para o crescimento econômico do país. No entanto, ainda há fortes indícios de que esses negócios muitas das vezes não conseguem se desenvolver e alcançar o devido sucesso no mercado. Por isso, este estudo parte do pressuposto de que a informação e a documentação não são devidamente utilizadas como apoio ao desenvolvimento das *startups* (Sena, Vianna, Blattmann, 2018; Fonseca, Barbosa, Pereira, 2019), uma vez que tais recursos são imprescindíveis para a construção de conhecimento, realização de tarefas e tomada de decisão. Assim, na próxima seção expõem-se os conceitos de informação e documentação no ambiente empresarial, bem como suas relevâncias.

3. A informação e a documentação no ambiente empresarial

Segundo Capurro e Hjørland (2007), a informação é considerada um conhecimento exposto mediante a comunicação e possui um papel relevante na sociedade contemporânea. Para os autores, o desenvolvimento e o uso de redes de computadores, bem como o surgimento e disseminação da tecnologia da informação, contribuíram significativamente para a ascensão da sociedade da informação e do conhecimento, que se encontra em movimento. Essa ascensão contribuiu para aumento da relevância da informação, da documentação e do conhecimento como recursos necessários para a sobrevivência das organizações.

É importante ressaltar que a informação não se constrói sozinha, uma vez que possui uma série de elementos e indivíduos que atuam em conjunto com ela, seja como produto, processo ou recurso. Por exemplo, a informação se relaciona com a documentação, porque é capaz de gerar documentos e coincidentemente documentos geram informação, que por sua vez é comunicada, internalizada, convertida como conhecimento e

posteriormente registrada, o que se transforma novamente em documento e o processo se repete, como explícito na Figura 1.



Figura 1. A relação entre Informação e Documentação

Segundo Araújo (2011), existe uma relação estreita entre documentação, informação e a CI, porque a documentação, assim como a CI, se preocupa com estados de armazenamento, organização e disseminação da informação, seja em caráter social, científico, tecnológico, matemático, filosófico, cognitivo, etc.

4. Metodologia

Este estudo é caracterizado como qualitativo e exploratório. Segundo Gil (1999, p.27) a pesquisa exploratória "(...) é realizada especialmente quanto o tema escolhido é pouco explorado". Foi aplicado um questionário com 05 perguntas abertas para verificar o que esses indivíduos entendiam por informação e documentação e como lidavam com esses recursos no dia a dia das *startups*. As perguntas foram desenhadas de modo empírico, simples e objetivo, a fim de que a questão pudesse ser facilmente compreendida pelo respondente e ao mesmo tempo, que despertasse uma resposta livre de qualquer interferência ou manipulação. As perguntas foram as seguintes: "(1) Informe o segmento de atuação da sua startup"; "(2) O que você entende por informação"; "(3) Como você lida com a informação no ambiente da startup?"; "(4) O que você entende por documentação?"; "(5) Como você lida com a documentação no ambiente da startup?".

O questionário foi desenvolvido com auxílio da ferramenta "Google Forms" e esteve disponível aos respondentes do dia 08 a 26 de Março de 2019 e aplicado em *startups* da cidade de Marília e Presidente Prudente, Estado de São Paulo,

Brasil. Buscou-se respaldo na amostra conveniência, onde as empresas são incluídas em uma amostra sem probabilidades específicas e pela facilidade de acesso, como explanam Anderson, Sweeney e Williams (2007).

Decidiu-se por este método de aplicação, pois o mesmo proporciona maior liberdade e conforto ao respondente e menos invasão e tendência a interferência do pesquisador nas respostas dos respondentes. Ademais, este método de aplicação, segundo Andrade *et al.* (2008), é considerado autoaplicado, sem a necessidade da figura e presença do pesquisador.

Para análise de todos dos dados, empregou-se o método de Análise de Conteúdo de Bardin (2010), por meio da técnica de análise de enunciação. Para Bardin (2010), essa técnica visualiza a comunicação e a resposta dada à cada questão como um processo e não propriamente como um dado, onde o dado é o resultado final desse processo.

5. Apresentação, análise e discussão dos resultados

No total, foram coletadas respostas de 21 *startups* de diferentes segmentos.

Para apresentação, análise e discussão dos resultados, foi criada a Tabela I (Apêndices), que reúne as respostas de todos os 21 sujeitos participantes. A tabela está fragmentada em “temática” e “depoimento”. Na seção “temática”, se encontra o ponto-chave de cada questão do questionário; e na seção “depoimento” têm-se as respostas dos sujeitos. Quanto a enunciação do depoimento, que é a interpretação deste último, segue desenvolvida nesta seção de discussão, com base nas respostas e no referencial teórico. Além disso, como critério de classificação das respostas do questionário, optou-se por seguir o parâmetro relacionado a ordem crescente das respostas das *startups*.

Com base nas respostas coletadas com o questionário, algumas constatações e interpretações foram feitas. Por exemplo, a maioria das *startups* desenvolve produtos e serviços inseridos no ramo “*marketplace*” que incentiva a venda de produtos e serviços pela internet.

A informação é denominada como um todo físico e virtual, ou seja, de acordo com as dimensões do primeiro grupo de *startups*, tudo que encontra-se armazenado nas plataformas que os mesmos desenvolvem nas *startups* são informações. Esses sujeitos conseguem compreender que informação é lucro e poder, e, por isso, costumam se preocupar com a sua segurança.

Para o segundo grupo de *startups*, a informação é formada por um conjunto de dados ou elementos estruturados que podem ser representados pelos sistemas e plataformas desenvolvidos. Não há uma profundidade sobre o termo informação e, portanto, talvez não seja visto como um recurso estratégico, por exemplo. Percebe-se isso porque os sujeitos não conseguiram dissertar de maneira específica o que entendiam e como lidavam com a informação, dando a ideia de que tudo é informação.

Os últimos sujeitos, representados pelo terceiro grupo de *startups* demonstraram que a informação é um conjunto de dados estruturados, selecionados e interpretados, ou seja, existe uma interferência de um ser humano nesse conjunto de dados a fim de transformá-los em informação. Com base nisso, já lidam com a informação como um recurso estratégico que pode ser utilizado para tomada de decisões no ambiente empresarial.

A documentação é o resultado de um processo de armazenamento de etapas que colocam em prática o modelo de negócio da empresa, segundo o primeiro grupo de *startups*.

Os sujeitos dessas *startups* lidam diariamente com documentação, pois consideravam necessário registrar as funcionalidades e necessidades da empresa, a fim de organizar o processo de desenvolvimento do trabalho.

Mediante o segundo grupo de *startups*, a documentação é resultado de um processo de registro que forma o histórico de um produto, serviço e da empresa. É necessário fazer a documentação de tudo aquilo que existe em uma empresa. Esses sujeitos lidam com a documentação de maneira cuidadosa e com organização, pois costumavam utilizá-la para tomada de decisão.

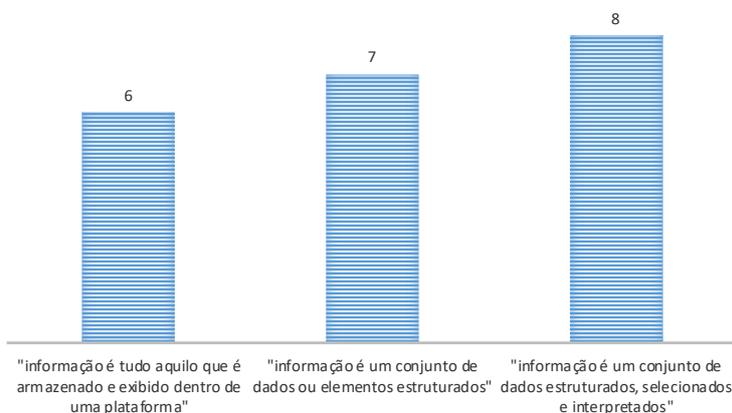


Gráfico 1. Dimensões temáticas sobre o termo “informação” no ambiente de startups

O último grupo de startups não visualizavam a documentação apenas como um conjunto de práticas de organização de documentos físicos (em papel), mas também em forma digital. É interessante, pois dessa forma vê-se que essas startups podem estar em um nível muito mais avançado de se fazer documentação.

Diante disso, há três grupos de startups que expressaram diferentes dimensões sobre o que é informação, como lidavam com a informação no dia a dia de trabalho, o que é documentação e como lidavam com a documentação no dia a dia

de trabalho das startups. No Gráfico 1, encontra-se a dimensão temática sobre o termo “informação”.

Notou-se que houve variação entre as diferentes dimensões sobre o termo “informação”, presentes na Tabela I e os tipos de startups. Ademais, o que se considera por informação possui interferência na maneira com que os sujeitos lidam com ela no ambiente organizacional. Essa variação inclusive abarca os tipos de startups, que não encontram-se agrupadas, mas sim bem distribuídas entre as distintas dimensões.

Temática	Depoimento
Tipo de startup	(1) (11) (17) (20) Estética e Beleza (2) (3) (4) (5) (7) (10) (12) (13) (14) (15) (16) Marketplace (6) (8) (18) (19) Alimentação (9) (21) Engenharia civil
Dimensão temática do termo “informação”	(Primeiro grupo) (3) (5) (9) (11) (18) (21) “tudo aquilo que é armazenado e exibido dentro de uma plataforma”. “lido com a informação de modo cauteloso, me preocupando na privacidade de determinados dados que não pode ser exibidos em request”. (Segundo grupo) (1) (2) (8) (12) (14) (15) (20) “um conjunto de dados ou elementos estruturados”. “lido com inteligência e efetividade, pois informação é tudo”. (Terceiro grupo) (4) (6) (7) (10) (13) (16) (17) (19) “é o conjunto de dados estruturados, selecionados e interpretados”. “buscamos usar a informação como recurso estratégico na tomada de decisões”.
Dimensão temática do termo “documentação”	(Primeiro grupo) (9) (11) (14) (15) (21) “uma forma de deixar documentado processos e modelos de negócio de uma empresa ou de um produto”. “é feito um documento onde listo as feactures e as funcionalidades necessárias para fazer a documentação. Eu faço isso por questões de organização, pois é difícil trabalhar com um produto grande ser ter documentação”. (Segundo grupo) (1) (2) (8) (12) (13) (16) (17) (18) (20) “documentação é a criação de um histórico”. “lido com a documentação de maneira cuidadosa, pois ela é importante para tomada de decisões”. (Terceiro grupo) (3) (4) (5) (6) (7) (10) (19) “processo de organização e arquivamento da informação de forma física e/ou digital”. “mantemos uma rotina de documentação sobre tudo o que acontece na empresa”.

Tabela I. Análise das dimensões temática do termo “Informação” e “Documentação”

No Gráfico 2, expõe-se a dimensão temática sobre o termo “documentação” de acordo com os sujeitos que atuam nas startups pesquisadas.

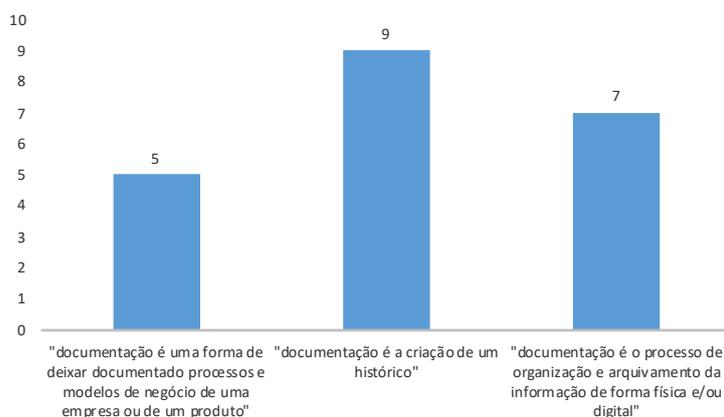


Gráfico 2. Dimensões temáticas sobre o termo “documentação” no ambiente de startups

É possível perceber que para a maioria das startups, a documentação é mais vista como uma maneira de registro que desenvolve o histórico de um produto/serviço e até da empresa, do que como um importante processo de gestão que para tomada de decisão. A mesma variação diante dos tipos de startups acontece aqui, uma vez que há uma completa distribuição entre os tipos de startups e as diferentes dimensões temáticas sobre o termo, ou seja, temos startups do tipo “Estética e Beleza”, “Alimentação”, “Engenharia Civil” e “Marketplace” todas reunidas e distribuídas entre todas as dimensões.

6. Considerações Finais

Diante de uma amostra de 21 startups, obteve-se três conjuntos diferentes de expressão sobre o que essas entendiam por informação e documentação e como lidavam com esses recursos no dia a dia de trabalho.

Para um determinado grupo de *startups*, a informação era entendida como tudo aquilo que se encontra armazenado nas plataformas e sistemas desenvolvidos no ambiente de trabalho.

Para outro, a informação era constituída por um conjunto de dados que podiam ser representados pelos sistemas e plataformas desenvolvidos. Nesse caso, os sujeitos não apresentaram intensidade, tampouco valoração pelo termo informação e, por isso, a informação não era vista como um recurso estratégico.

O último grupo expos que a informação era um conjunto de dados estruturados, selecionados e interpretados. Como esses sujeitos citaram a interpretação como uma fase pertencente ao processo que desenvolve a informação, pode-se dizer que consideravam a interferência do ser humano como importante, portanto, a informação ganhava mais movimento e podia ser utilizada nos processos decisórios.

No contexto da documentação, também pôde-se evidenciar três tipos de visão sobre o que é documentação no contexto das *startups*. Para um primeiro momento, a documentação era o resultado de um processo de armazenamento de etapas que auxiliava no sucesso e na prática do modelo de negócio da empresa ou do produto e serviço a ser desenvolvido.

Para um outro grupo de *startups*, a documentação era resultado de um processo de registro que formava o histórico de um produto, serviço ou até de uma empresa. Compreendiam que era necessário fazer a documentação de tudo que existia na empresa. Os sujeitos lidavam com a documentação de maneira cuidadosa e com organização, pois costumavam utilizá-la para tomada de decisão.

O último grupo de *startups* não visualizava a documentação apenas como um conjunto de práticas de organização de documentos físicos (em papel), mas também em forma digital. É interessante, pois a partir dessa concepção infere-se que essas startups podem estar em um nível muito mais avançado de se fazer documentação.

Percebe-se que as dimensões temáticas sobre “informação” e “documentação” ainda são bem variadas e que, em alguns casos, esses recursos não estão sendo gerenciados e colocados em uma posição de importância para o

desenvolvimento das funções que acontecem nos ambientes organizacionais. Portanto, sugere-se o desenvolvimento de pesquisas que possam colaborar para a construção de um modelo de aplicação que demonstre os possíveis usos da informação e da documentação para a eficiência e sucesso das *startups*.

Referencias

- Anderson, D. R.; Sweeney, D. J.; Williams, T. A. (2007). *Estatística aplicada à administração e economia*. 2.ed. São Paulo: Editora Cengage Learning, 2007. 597 p.
- Andrade, José Carlos.; Oliveira, Viviam M.; Mota, Halan C M.; Lopes, Eloisa de Moura.; Fontão, Henio (2008). Aplicação da análise SWOT para identificar oportunidades para o desenvolvimento econômico e social. // Encontro Latino Americano de Pós-Graduação. 9 (2008), Anais... São José dos Campos: Universidade do Vale do Paraíba.
- Araújo, Carlos Alberto Avila (2011). Condições teóricas para a integração epistemológica da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia na Ciência da Informação. // Revista de Ciência da Informação e Documentação. 2:2 (2011) 19-41.
- Bardin, Laurence (2011). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2011.
- Capurro, Rafael.; Hjørland, Birger (2007). O conceito de informação. // *Perspectivas em Ciência da Informação*. 12:1 (1995) 148-207.
- Cavalcanti, Elmano Pontes (1995). Revolução da informação: algumas reflexões. // *Cadernos de Pesquisas em Administração*. 1:1 (2007) 40-46.
- Fonseca, Flavia de Souza Magalhães.; Barbosa, Ricardo Rodrigues.; Pereira, Frederico Cesar Mafra (2019). Uso de fontes de informação por gestores de startups. // *Perspectivas em Ciência da Informação*. 24:1 (2019) 84-102.
- Gil, Antonio Carlos (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- Graham, Paula (2012). *Startup = Growth, 2012*. Disponível em: <http://www.paulgraham.com/growth.html>.
- Meyriat, J (1981). Document, documentation, documentologie. // *Schéma et Schématisation*. 1:14 (1981) (51-63).
- Santos, Beatriz Rosa Pinheiro dos.; Biaggi, Camila.; Damian, Ieda Pelógia Martins.; Moraes, Cassia Regina Bassan (2019). Análise da produção científica mediante a interdisciplinaridade entre a ciência da informação e a administração nos ambientes organizacionais. // *Revista Ibero-Americana em Ciência da Informação*. 12:1 (2019) 234-250.
- Sena, Priscila Machado Borges.; Vianna, William Barbosa.; Blattmann, Ursula. (2019). Aproximações conceituais entre informação, tecnologia e inovação no contexto das startups: desafios interdisciplinares para ciência da informação. // *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. 17:1 (2017) 1-19.

Enviado: 2019-03-31. Segunda versão: 2020-09-27.
Aceptado: 2020-09-28.

