



# XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

## GT-4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

### GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM NEGÓCIOS DE IMPACTO: APROXIMAÇÃO DE ESTUDOS

#### *INFORMATION MANAGEMENT FOR SOCIAL BUSINESS: STUDY APPROACH*

Patrícia Siqueira (Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC)  
Ana Clara Cândido (Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC)

#### **Modalidade: Resumo Expandido**

**Resumo:** A gestão da informação é processo essencial para organizações que desejam elevar seu nível de atuação gerencial, tomando melhores decisões e aprimorando suas soluções. Os negócios de impacto são organizações que unem lucro e propósito e possuem objetivo de gerar impacto social por meio de inovações sociais, explícitas através de produtos e serviços. Busca-se através de revisão sistemática da literatura encontrar trabalhos que aproximem os estudos de gestão da informação e o campo dos negócios de impacto. Os resultados mostram que são poucos os trabalhos desenvolvidos unindo estes aspectos e salienta a necessidade de pesquisas voltadas a estas questões.

**Palavras-Chave:** Gestão da Informação; Negócios de Impacto; Negócios Sociais; Revisão sistemática da literatura.

**Abstract:** Information management is an essential process for organizations that want to raise their level of management performance by making better decisions and improving their solutions. Social businesses are organizations that combine profit and purpose and aim to generate social impact through social innovation, explicit with products and services. Through a systematic literature review, have been recovered works that bring together information management studies and the field of social businesses. The results show that there are few works developed linking these aspects and stresses the need for research focused on these issues.

**Keywords:** Information management; Social businesses; Systematic literature review.

## **1 INTRODUÇÃO**

Nos mais diversos setores da sociedade brasileira, como educação, saúde, infraestrutura, meio ambiente, entre outros, é possível identificar oportunidades de solucionar problemas. O país enfrenta desafios urgentes que merecem atenção de diversos setores para a proposição de soluções, como o governo, terceiro setor e sociedade civil. É urgente que se amplie cada vez mais a noção de desenvolvimento sustentável para “atender

hoje às necessidades das pessoas sem comprometer a capacidade das futuras gerações de atender às suas próprias necessidades” (PNUD, 2012, p. 4).

Trazendo atenção para o setor produtivo, é essencial que as empresas se desenvolvam com visões que ultrapassem a mera maximização dos próprios benefícios sobre a utilização de recursos naturais e capital humano. É necessário atuar na sociedade para gerar mudanças positivas, propondo soluções em produtos e serviços capazes de resolver problemas essenciais. A boa notícia é que este setor de negócios já existe, cresce e vem se consolidando.

São as empresas que buscam aliar lucro e impacto social, os chamados negócios de impacto ou negócios de impacto social, conceituados como “empreendimentos que têm a missão explícita de gerar impacto socioambiental ao mesmo tempo em que geram resultado financeiro positivo de forma sustentável” (FORÇA TAREFA DE FINANÇAS SOCIAIS (FTFS), 2015, p. 5).

Assim como em qualquer organização, os negócios de impacto são viabilizados por meio de atividades variadas e necessitam de processos de gestão. De acordo com Valentim (2017, p. 1), a gestão da informação pode ser compreendida via dois enfoques, o primeiro relacionado ao profissional da informação e o segundo ligado aos processos e atividades de uma organização. Segundo as autoras (2017, p. 2) “vários tipos de informação são objeto de atenção da gestão da informação, entre eles se pode mencionar os dados e informações: estratégicos, financeiros, comerciais, estatísticos, gerenciais, tecnológicos, entre outros”.

Este trabalho tem objetivo de aproximar os campos de estudos da Gestão da Informação e dos Negócios de Impacto. Um trabalho de Revisão Sistemática da Literatura é conduzido para compreender como tal proposta está acessível nas publicações existentes.

## **2 NEGÓCIOS DE IMPACTO**

Os negócios que unem propósito e lucratividade são chamados por nomes diversos, como negócios de impacto social, negócios de impacto, negócios sociais, negócios inclusivos. Trata-se do chamado “termo em disputa” (SEMENTE, 2019).

A decisão de adotar o termo ‘negócios de impacto’ está fundamentada pela relevância da organização que o propõe. A *Aliança pelos Investimentos e Negócios de Impacto (Aliança)*, anteriormente denominada *Força Tarefa de Finanças Sociais*, define negócios de impacto como “empreendimentos que têm a missão explícita de gerar impacto

socioambiental ao mesmo tempo em que produzem resultado financeiro positivo de forma sustentável” (FTFS, 2015, p. 5). A *Aliança* é articuladora chave do campo de negócios de impacto no Brasil e é responsável por identificar, conectar e apoiar organizações e temas estratégicos para o fortalecimento do campo de Investimentos e Negócios de Impacto no país (ALIANÇA, 2018).

De acordo com a FTFS (2015, p. 6), os princípios que norteiam as organizações que se identificam como negócios de impacto são: 1. Compromisso com a Missão Social e Ambiental; 2. Compromisso com o Impacto Social e Ambiental Monitorado; 3. Compromisso com a Lógica Econômica; 4. Compromisso com a Governança Efetiva.

Diante de tais compromissos assumidos, os desafios são inerentes e a necessidade de processos de gestão consolidados vão definir a eficiência de atuação e eficácia das soluções propostas. Os negócios de impacto se assemelham aos negócios convencionais quando se trata de vencer obstáculos para sobrevivência, como inserção no mercado, busca de financiamento, inovação constante, entre outros. Neste cenário, as práticas de gestão da informação são aplicadas tanto nos processos organizacionais como um todo quanto nos processos específicos de inovação social, visando melhor alcançar os objetivos de geração de impacto social ou ambiental.

### **3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

Para deixar claro quais devem ser considerados os limites das práticas de gestão da informação, Valentim (2004) enuncia suas características: A gestão da informação está ligada a estratégias de identificação das necessidades informacionais, mapeamento de fluxos formais de informação nos ambientes da organização e a sequência das ações práticas de coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação.

A gestão da informação é colocada em prática através de etapas subsequentes que são definidas por autores tidos como referência no campo. No modelo proposto por Davenport e Prusak (1998, apud Santos e Valentim, p. 23-24), são evidenciados os passos: a) Determinação das exigências; b) Obtenção; c) Distribuição; d) Utilização.

O modelo de Choo (2006, apud Santos e Valentim, p. 23-24) adiciona alguns aspectos: a) Identificação das necessidades de informação; b) Aquisição da informação; c) Organização e armazenamento da informação; d) Uso da informação; e) Distribuição da informação; f) Desenvolvimento de produtos e serviços da informação.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019  
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

Independentemente do setor de atuação de um negócio, as práticas de gestão da informação estão ligadas a alcançar os objetivos organizacionais, tornando-se processos chave para aperfeiçoar a qualidade dos serviços e produtos e alcançar elevados níveis de êxito profissional (CRESP; CRUZ; RODRÍGUEZ, 2017, p. 110).

### **3 APROXIMANDO OS CAMPOS DE ESTUDO**

Em trabalho de Revisão Sistemática de Literatura (RSL) realizado em junho de 2019 estabeleceu-se o objetivo de levantar os artigos que relacionam gestão da informação ao campo da inovação social no setor dos negócios de impacto (também identificados como negócios sociais ou empresas sociais).

A pergunta de pesquisa que norteou a revisão realizada foi: Como a gestão da informação pode alavancar processos de inovação social no campo dos negócios de impacto?

Realizou-se busca em quatro bases de dados: *Web of Science, Scopus, Emerald e Redalyc*, nas duas primeiras com recorte temporal dos últimos vinte anos. Um dos critérios de inclusão adotados foi o de trabalhos que contenham no título, resumo ou palavras chave os termos *Information management, Knowledge management, Social innovation, Social business, Social enterprise*. Ou seja, a busca estava focada em trabalhos voltados para a observação de aspectos de gestão de informação no universo dos negócios de impacto.

Foram recuperados 973 resultados nas quatro bases de dados e com leitura dos títulos e resumos foi possível aplicar os critérios de exclusão: 1) Trabalhos resumidos ou pôsteres; 2) Trabalhos que não citem no título, resumo ou palavras-chave os termos Gestão da Informação, Inovação Social, Negócios sociais/Empresas sociais; 3) Não apresentavam abstract/resumo/texto; 4) Trabalhos desenvolvidos em contextos específicos e que somente citam Gestão da Informação e Inovação social/Negócios sociais/Empresas sociais; 5) Trabalhos que não sejam artigos de periódicos ou de eventos.

Após esta avaliação 12 artigos foram separados e sua leitura integral permitiu aplicação de critérios de inclusão: 1) Trabalhos que contenham no título, resumo ou palavras chave os termos gestão da informação, gestão do conhecimento, inovação social ou negócios de impacto/negócios sociais; 2) Trabalhos que se proponham a tratar de gestão da informação em âmbito organizacional; 3) Trabalhos escritos em português, inglês ou

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019**  
**21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

espanhol. Nesta etapa 5 trabalhos foram selecionados, como demonstrados no quadro a seguir.

**Quadro 1. Artigos que abordam as temáticas escolhidas para o estudo**

<b>Autor(a) e ano</b>	<b>Título</b>	<b>Base de dados</b>
Girniene e Atkociuniene (2015)	Impact of knowledge management processes on the creation of innovations: Case study	Scopus
Granados, Mohamed e Hlupic (2017)	Knowledge management activities in social enterprises: lessons for small and non-profit firms	Scopus
Unceta Satrústegui (2014)	Communication and social innovation transfer. codification and knowledge communities	Scopus
Williams et al. (2014)	Managing enterprise information: Meeting performance and conformance objectives in a changing information environment	Scopus
Bedoya-Dorado (2015)	Gestión del conocimiento en el tercer sector: de la competitividad a la eficiencia organizacional	Redalyc

Fonte: Dados da Pesquisa.

O trabalho de busca por artigos que relacionem diretamente a gestão da informação com os negócios de impacto ou inovação social mostrou a necessidade de ter maleabilidade nos critérios de seleção de materiais correspondentes. Entre os cinco trabalhos selecionados, quatro trataram da gestão do conhecimento, oferecendo extensa fundamentação teórica e acesso a referências sobre o tema. O quinto trabalho está centrado em aspectos da gestão da informação de organizações, oferecendo um modelo de pesquisa no qual é possível basear-se e com definições de padrões a serem observados em um ambiente específico e com os quais os negócios de impacto podem assemelhar-se.

O objetivo desta Revisão é encontrar as relações na literatura entre gestão da informação e negócios de impacto ou inovação social. Girniene e Atkociuniene (2015) afirmam em seu trabalho que a criação de inovações são influenciadas por muitos fatores, entre eles a gestão do conhecimento. Considerando que práticas de gestão do conhecimento podem ser etapa para a gestão da informação de uma empresa, considerou-se que o estudo poderia contribuir para a compreensão deste universo gerencial. As autoras realizam um estudo quantitativo cujos resultados apontam que os processos de compartilhamento, armazenamento e criação de conhecimento são os mais importantes para a criação de inovações.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019  
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

O estudo de Granados, Mohamed e Hlupic (2017) desdobra uma pesquisa qualitativa sobre Capacidades de Gestão de Conhecimento em empresas Sociais. As atividades relacionadas à gestão do conhecimento foram Aquisição, Conversão, aplicação e Proteção. Os resultados mostraram que as empresas sociais utilizam práticas de gestão do conhecimento mais em nível operacional do que em nível estratégico. São desenvolvidas atividades informais para suportar a necessidade desta gestão e que não são propriamente reconhecidas como gestão do conhecimento.

Semelhante aos trabalhos anteriores, Unceta Satrústegui (2014) trata de processos de criação, adequação, comunicação e transferência do conhecimento, com objetivo de investigar teoricamente a articulação de conhecimentos em uma comunidade inovadora, considerando especificamente as inovações sociais. Discorre sobre modelos de conhecimento (modelo cognitivo e modelo comunitário) e tipos de conhecimento (tácito e explícito) para concluir que os processos de inovação social se estruturam em torno do conhecimento já adquirido em combinação com novos conhecimentos.

Williams et al. (2014) realizam o tipo de trabalho necessário para compreensão dos aspectos que envolvem a pesquisa de campo na área da gestão da informação. Apesar de não relacionar o estudo ao campo dos negócios de impacto ou inovação social, considerou-se que as implicações do estudo são de grande relevância para futura aplicação. Objetiva trazer avanços na teoria e prática para apoiar organizações a alcançar maior efetividade em suas atividades de gestão da informação.

Bedoya-Dorado (2015) trata de gestão do conhecimento (GC) no terceiro setor. Novamente, o tema é paralelo à temática dos negócios de impacto e inovação social, mas entendeu-se que as organizações do terceiro setor observadas no estudo possuem características semelhantes aos negócios de impacto e são viabilizadas por meio de inovações sociais. Para a reflexão proposta pelo autor, de comparar os aportes da gestão do conhecimento e a eficiência de organizações do terceiro setor, são analisados os conteúdos de 35 artigos de revistas indexadas e especializadas em GC.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apesar de ser possível tirar conclusões sobre gestão da informação ao acessar trabalhos que tratem de gestão do conhecimento no âmbito organizacional, a pesquisa

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019**  
**21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

focada fornece subsídio para compreensões mais aprofundadas. A busca de aproximação dos campos da gestão da informação e negócios de impacto se mostrou desafiadora.

As pesquisas que visam compreender o campo dos negócios de impacto estão ganhando espaço na academia, uma vez que o setor demonstra relevância crescente. As compreensões no nível de gestão da informação para este setor, porém, se mostram incipientes, com poucas bases teóricas específicas a serem consultadas, como foi possível concluir através da RSL.

A hipótese elaborada é de que processos de gestão da informação voltados especificamente para negócios de impacto serão capazes de apoiar a dinâmica de refinamento de suas soluções, auxiliando os negócios a implementarem mais efetivamente seus produtos ou serviços, que são voltados para geração de impacto social. Salienta-se a relevância do desenvolvimento de pesquisas futuras nesta área.

## **REFERÊNCIAS**

ALIANÇA PELOS INVESTIMENTOS E NEGÓCIOS DE IMPACTO. Disponível em: <<https://aliancapeloimpacto.org.br/>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

BEDOYA-DORADO, Cristian. Gestión del conocimiento en el tercer sector: de la competitividad a la eficiencia organizacional. **Entramado**, vol. 11, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 94-111. Universidad Libre. Cali, Colombia. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265443638007>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

CRESPO, Antonieta Castellanos; CRUZ, Yunier Rodríguez; RODRÍGUEZ, Ailín Martínez. Comportamiento de la producción científica en Gestión de Información, Gestión del Conocimiento e Inteligencia Organizacional en revistas brasileñas indizadas en la categoría LIS en WOS entre 2008-2014. **Revista Publicando**, 4 No 11. (1). 2017. Disponível em: <<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/462>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

FORÇA TAREFA DE FINANÇAS SOCIAIS. **Carta de Princípios para Negócios de Impacto no Brasil**. 2015. Disponível em: <[http://ice.org.br/wp-content/uploads/pdfs/Carta\\_Principios.pdf](http://ice.org.br/wp-content/uploads/pdfs/Carta_Principios.pdf)>. Acesso em: 29 jul. 2019.

GIRNIENE, I.; ATKOCIUNIENE, Z. Impact of knowledge management processes on the creation of innovations: Case study. **Proceedings of the European Conference on Knowledge Management, ECKM**. Anais – 2015. Disponível em: <<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85006725019&partnerID=40&md5=ef5c1dc63b75d2e357d8529ab664a337>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019**  
**21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

GRANADOS, M. L.; MOHAMED, S.; HLUPIC, V. Knowledge management activities in social enterprises: lessons for small and non-profit firms. **Journal of Knowledge Management**. v. 21, n. 2, p. 376–396, 3 abr. 2017. Disponível em: <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JKM-01-2016-0026/full/html>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO - PNUD. **Estudos de casos de desenvolvimento sustentável na prática: “Ganhos triplos” para o desenvolvimento sustentável**. PNUD, 2012. Disponível em: <[https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Cross-Practice%20generic%20theme/ganhos\\_triplos\\_para\\_desenvolvimento\\_sustentavelissuu-portuguese.pdf](https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Cross-Practice%20generic%20theme/ganhos_triplos_para_desenvolvimento_sustentavelissuu-portuguese.pdf)>. Acesso em: 29 jul. 2019.

SANTOS, Cássia Dias; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para gerenciamento dos fluxos informacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**. João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 19-33, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/17897>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

SEMENTE NEGÓCIOS. **#1 Afinal, o que é negócio de impacto?** Disponível em: <<https://www.sementenegocios.com.br/impactcast/2019/1/31/episodio-1-afinal-o-que-negocio-de-impacto>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

UNCETA SATRÚSTEGUI, A. Communication and social innovation transfer. Codification and knowledge communities [Comunicación y Transferencia en las Innovaciones Sociales. Codificación y Comunidades de Conocimiento]. **Historia y Comunicacion Social**, v. 19, p. 763–776, 2014. Disponível em: <<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/45176>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestión de la información: dilemas y perspectivas. **Palabra Clave** (La Plata). Outubro 2017, vol. 7, n° 1, e 026. Disponível em: <<https://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/download/PCe026/8831/>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. **Infohome**. Londrina, 2004. Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=88](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88)>. Acesso em: 29 jul. 2019.

WILLIAMS, S. P. et al. Managing enterprise information: Meeting performance and conformance objectives in a changing information environment. **International Journal of Information Systems and Project Management**, v. 2, n. 4, p. 5–36, 2014. Disponível em: <<http://www.sciencesphere.org/ijispm/archive/ijispm-020401.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2019.