

FONTES DE INFORMAÇÃO UTILIZADAS POR EMPRESÁRIOS E GESTORES DE MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS DE MINAS GERAIS: frequência de acesso, relevância e confiabilidade como critérios de análise

FREDERICO CESAR MAFRA PEREIRA
FPL EDUCACIONAL (FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO/MG)
professorfrederico@yahoo.com.br

FONTES DE INFORMAÇÃO UTILIZADAS POR EMPRESÁRIOS E GESTORES DE MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS DE MINAS GERAIS: frequência de acesso, relevância e confiabilidade como critérios de análise

1. INTRODUÇÃO

As empresas em geral têm se deparado, nos últimos anos, com um mercado cada vez concorrencial, advindo da abertura comercial de diversos países, da globalização dos negócios e seus recursos (NADLER e TUSHMAN, 2000) e das inovações em produtos, serviços, processos e modelos de negócios (TIDD e BESSANT, 2015). Este contexto tem exigido dos empresários e gestores organizacionais cada vez mais a capacidade de perceber e de se antecipar às mudanças, além da necessidade de terem, na mesma medida, informações precisas, relevantes e confiáveis (MAFRA PEREIRA, 2016). As micro, pequenas e médias empresas (MPME) estão inseridas neste contexto, e tal necessidade se coloca como condição básica de sua sobrevivência (MAFRA PEREIRA *et al.* 2016), visto que o próprio dono, empresário e/ou principal gestor deste tipo de empresa acaba sendo o usuário final das informações advindas do seu mercado de atuação, pois é dele a responsabilidade de pensar a estratégia e de tomar as principais decisões no seu negócio. Campos *et al.* (2008) já afirmavam que as MPME enfrentam dificuldades desde a abertura dos seus negócios, destacando-se a falta de conhecimento para gestão, o que em muitos casos acaba levando-as a enfrentarem dificuldades financeira, comercial e/ou de outras naturezas relativas ao negócio. Porém, obter as informações adequadas e pertinentes requer competência, dada a dificuldade das organizações em selecionar convenientemente as fontes de informação mais aderentes (ROCHA JÚNIOR *et al.*, 2014). Considerando que todo dono/empresário/gestor de uma MPME é um usuário da informação, torna-se vital compreender seu comportamento informacional (WILSON, 2000), o que envolve identificar as fontes de informação preferidas por este público, segundo os critérios de frequência de acesso, relevância e confiabilidade.

2. PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVO

O principal objetivo deste trabalho foi identificar as fontes de informação preferidas por empresários e gestores de MPME, localizadas no Estado de Minas Gerais (Brasil), considerando os critérios de frequência de acesso, relevância e confiabilidade. Conforme Barbosa (2006), os processos de busca e uso da informação, utilizados por executivos e profissionais de empresas em geral têm sido estudados, de forma estruturada e sistemática, desde Aguilar (1967). E Rodrigues e Blattmann (2011) confirmam a necessidade de mais estudos sobre fontes de informação, necessidades, aplicações, acessos e usos, pois afirmam que este será o diferencial na tomada de decisões e na qualidade de vida das pessoas, considerando a sociedade do conhecimento. Entretanto, muitos dos estudos realizados, tanto no campo da Ciência da Informação, quanto da Administração, se concentram, em sua maioria, no contexto das empresas de grande porte, caracterizando, portanto, uma carência na literatura de estudos desta natureza com foco em MPME. Dentre os poucos estudos importantes neste contexto, destaque para o de Smeltzer *et al.* (1988), que analisaram a prática de monitoramento ambiental por gerentes de pequenas empresas localizadas nos estados de Phoenix e Kansas (Estados Unidos), classificando as fontes de informação como pessoais e impessoais, sendo as pessoais consideradas muito mais importantes do que as impessoais, na visão dos entrevistados. Também Barbosa (2006) estudou o uso e a avaliação de fontes de informação para Inteligência Competitiva, comparando resultados entre 53 empresas de pequeno porte e 64 de grande porte, e apontando que os profissionais de pequenas empresas lêem, com menor frequência, jornais e revistas em papel, utilizam menos fontes documentais

internas, possuem menor acesso a fontes pessoais internas, e tendem a confiar menos em fontes governamentais (como publicações e/ou seus representantes) do que aqueles que trabalham em empresas de grande porte. Em 2007, Campos e Barbosa estudaram 340 empreendedores de empresas incubadas e graduadas brasileiras, investigando as fontes de informação mais utilizadas no monitoramento do ambiente externo de negócios, visando o auxílio à tomada de decisão e ao planejamento das estratégias futuras. O estudo apontou que os empreendedores buscam informações quando percebem o ambiente externo mais incerto e estrategicamente importante, utilizando todas as fontes disponíveis. Priorizam a qualidade das informações advindas das fontes frente à acessibilidade. Entretanto, acessam e utilizam menos as fontes internas à organização, por falta de definição das mesmas, apesar de serem percebidas como de alta qualidade. As fontes eletrônicas são bastante utilizadas, apesar de avaliadas como menos confiáveis e relevantes. O estudo de Pearson *et al.* (2015) examinou fontes de informação/mídia utilizadas por gerentes de pequenas empresas e suas relações com o processo de planejamento, intensidade empresarial e desempenho da empresa, sendo possível verificar uma relação positiva e significativa entre a fonte de informação/mídia utilizada e a sofisticação do processo de planejamento. Além disso, as empresas de alto desempenho revelaram diferentes fontes de informação/mídia em comparação às de baixo desempenho, mas nenhum relacionamento foi encontrado entre intensidade empresarial e fontes de informação/mídia utilizadas.

Como principal referencial teórico para este artigo, foram consideradas 34 (trinta e quatro) fontes de informação para negócios (MAFRA PEREIRA, 2016), classificadas com base na tipologia de relacionamento/proximidade (fontes pessoais ou impessoais/documentais), de origem (fontes internas ou externas à empresa), e as estritamente eletrônicas (também subdivididas em fontes internas e externas à empresa).

Este artigo foi estruturado em seis partes. Além da introdução, apresentada na seção um, e do problema de pesquisa e objetivo, apresentados na seção dois, na seção três é apresentada a fundamentação teórica sobre fontes de informação e principais categorizações. Na seção quatro são detalhados os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. Na quinta seção são apresentados e analisados os resultados obtidos sobre as fontes de informação mais acessadas, mais relevantes e mais confiáveis segundo as opiniões do público pesquisado. E por último, na seção seis, são feitas as considerações finais sobre o estudo.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Muitos estudos, nacionais e internacionais, têm sido realizados em diversos segmentos empresariais e com profissionais e/ou empresas de todos os portes, tendo como foco as fontes de informação para negócios e aspectos relacionados à frequência de acesso, relevância e confiabilidade destas fontes. Conforme apontado por Barbosa (2002), verifica-se uma grande diversidade de fontes de informação, cuja variedade de classificações atende a segmentos ou setores de negócios específicos, abrangendo diferentes aspectos do ambiente das empresas, e se constituindo em importante recurso para os negócios. Alvarenga Neto (2008) também afirma que, diante da complexidade e multiplicidade de fontes de informação, uma alternativa seria o mapeamento das fontes de informação corporativa, avaliando-as e determinando o tipo de conhecimento respectivo, não se esquecendo de suas dimensões tácitas e explícitas. Rodrigues e Blattmann (2011, p.48) definem fontes de informação como "*tudo aquilo que gera ou veicula informação [...] qualquer meio que responda a uma necessidade de informação por parte de quem necessita, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, sites e portais*".

Um dos primeiros estudos sobre fontes de informação foi o de Aguilar (1967), afirmando que as informações necessárias às organizações para o monitoramento do seu

ambiente de negócios eram sempre informações externas, quase sempre advindas de fontes externas. O autor também distinguia as fontes de informação como pessoais (que envolviam interação entre pessoas durante o processo de busca) e impessoais (em que o pesquisador se utilizava de canais de comunicação que não implicavam na interação face-a-face com o provedor da informação). Através de formas de categorização, Aguilar organizou as fontes como externas pessoais, externas impessoais, internas pessoais e internas impessoais.

Em estudo realizado com 500 empresas multinacionais de grande porte nos Estados Unidos sobre o acesso à informação, Kobrin *et al.* (1980) classificaram as fontes de informação como internas e externas. Já Montalli (1987) as classificou em três tipos: fontes de informações técnicas, de informações para negócios e de informações científicas. Sutton (1988) também identificou quatro grupos de fontes de informação destacadas como importantes pelos administradores: fontes internas, contatos diretos com o setor de negócios, informações publicadas e outras fontes. Smeltzer *et al.* (1988), em estudo onde analisaram a prática de monitoramento ambiental por gerentes de pequenas empresas localizadas nos estados de Phoenix e Kansas (Estados Unidos), classificaram as fontes de informação como pessoais (com destaque para familiares e clientes) e impessoais, sendo as pessoais consideradas muito mais importantes do que as impessoais, na visão dos entrevistados. Lester e Waters (1989) realizaram estudo junto a gerentes de planejamento de sete grandes empresas do Reino Unido, e apontaram seis tipos de fontes de informação utilizadas: as formais (ou publicáveis) e informais, as internas e externas, e as pessoais e impessoais.

Choo (1994) apresentou uma ampla revisão bibliográfica de vários autores que estudaram as fontes de informação e de como estes as classificavam, indicando que estas podiam ser categorizadas em fontes pessoais internas, pessoais externas, impessoais internas e impessoais externas. Montalli e Campello (1997) definiram tipos de informações diferentes, que caracterizavam respectivas tipologias de fontes de informação: informações para negócio (que subsidiam o processo decisório na gestão organizacional) e informações tecnológicas (que englobam não só aquela necessária à execução dos processos organizacionais, mas também aquela gerada pelos mesmos processos). Quanto às fontes de informação para negócios, destacaram: informações jornalísticas, informações de empresa, informações de indústrias ou mercados, dados de importação e exportação, produtores e preços, informações macroeconômicas, informações de países, legislação e informações de patentes, dentre outras.

Choo (1998), em outro estudo, apresentou uma categorização de fontes de informação em três níveis: fontes pessoais (subdivididas em internas ou externas); fontes documentais (subdivididas em publicáveis ou documentos internos da organização) e fontes eletrônicas (formadas pelas bases de dados *online*, CD-ROMs e Internet). Carmo e Pontes (1999) classificaram as fontes de informação como formais ou informais, e internas e externas, afirmando que os processos de coleta, organização, processamento e análise da informação, realizados pelas empresas, deveriam ser norteados pela estratégia de negócios e pelos fatores críticos de sucesso de cada uma, possibilitando agregação de valor à informação coletada.

Cunha (2001) apresentou uma compilação de fontes de informação baseadas em diversas áreas da ciência e tecnologia, utilizando-se da tipologia de Grogan (1970), que dividia as fontes em três categorias: documentos primários (novas informações e/ou interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos, via registros de observações ou descritivos); documentos secundários (informações sobre documentos primários); e documentos terciários (sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários). Barbosa (2002), em seu estudo realizado junto a 91 profissionais de empresas privadas nacionais, multinacionais e organizações do setor público no Brasil, apresentou cinco categorias de fontes de informação: fontes pessoais internas, fontes pessoais externas, fontes documentais internas, fontes documentais externas e outras fontes externas.

Cendón (2002) definiu a “informação para negócios” como o conjunto de informações utilizadas por administradores para a tomada de decisão, e que incluíam: informações mercadológicas, financeiras, estatísticas, jurídicas e informações sobre empresas e produtos, além de outras sobre tendências nos cenários político-social, econômico e financeiro nos quais operam as organizações. A autora apresentou as principais bases de dados estrangeiras de informação para negócios, agrupando-as em 10 categorias: (1) notícias em geral, (2) informações sobre empresas e setores industriais, (3) diretórios de empresas, (4) informações sobre produtos, (5) informações biográficas, (6) informações financeiras, (7) informações para investimento, (8) pesquisas de mercado, (9) informações jurídicas e (10) informações estatísticas. Cendón (2002) também alertou para a evolução (em importância e volume) das redes de comunicação e informação eletrônicas, destacando a Internet e as bases de dados.

Em outro estudo, Cendón (2003) categorizou nove tipos de bases de dados de informação para negócios no Brasil, disponibilizadas via CD-ROM, Internet, disquetes, cópias demonstrativas, consultoria, tele-atendimento, de forma *online*, por *email*, Intranet, sob a forma impressa, ou disponibilizada no local do produtor da informação: (1) informações bibliográficas; (2) informações sobre empresas e produtos; (3) informações financeiras; (4) informações estatísticas e indicadores econômicos; (5) informações sobre oportunidades de negócios; (6) informações biográficas; (7) informações para investimentos; (8) bases de dados jurídicas e; (9) informações do tipo “vocabulário” (dicionários ou tesouros).

Em seu trabalho de dissertação, Pereira (2003) apresentou uma classificação de fontes de informação, baseada em três principais fluxos informacionais existentes nas organizações (LESCA e ALMEIDA, 1994): a) fluxo de informações criadas pela empresa para seu próprio uso; b) fluxo de informações produzidas pela empresa com orientação para fora dela e; c) fluxo de informações coletadas externamente e orientadas para dentro da empresa. Observando-se os três fluxos de informação, poder-se-ia identificar as informações internas, as externas, as formais e as informais, que na prática empresarial, são encontradas como informações internas e formais (quase totalidade das informações tratadas pelos sistemas de informações, operacionais ou de apoio à decisão), internas e informais, externas e formais (advindas de *benchmarking* ou módulos sobre clientes, concorrentes e mercados), e externas e informais (não registradas de forma sistêmica) (POZZEBON *et al.*, 1997).

Sugahara e Jannuzzi (2005) estudaram o uso de fontes de informação para inovação tecnológica na indústria brasileira, e classificaram-nas como internas (oriundas dos departamentos de pesquisa e desenvolvimento e de outras áreas da empresa) e externas (incluindo outra empresa do grupo, fornecedores, clientes ou consumidores, concorrentes, empresas de consultoria e consultores independentes, universidades e institutos de pesquisa, centros de capacitação profissional e assistência técnica, instituições de testes, ensaios e certificações, licenças, patentes e *know-how*, conferências, encontros e publicações especializadas, feiras e exposições e redes de informações informatizadas). As fontes de informação externas podem estar ligadas ao mercado (fornecedores, clientes/consumidores, concorrentes e outras empresas do grupo), serem de caráter profissional (feiras e exposições, conferências, encontros e publicações especializadas, e redes de informações informatizadas), ou especializadas e institucionais (atividades desenvolvidas para aquisição de licenças, patentes e *know-how*, realizados por universidades, institutos de pesquisa e consultorias).

Bastos e Barbosa (2005) estudaram o processo de monitoramento ambiental em 92 empresas do segmento de Tecnologia da Informação das regiões Sul e Sudeste do Brasil, analisando como os executivos utilizavam fontes de informações nos seus negócios, considerando os atributos de frequência de uso, relevância e confiabilidade. Encontraram um predomínio do uso de fontes externas para obterem informação do ambiente externo (consideradas mais relevantes e confiáveis, e utilizadas com maior frequência). Neste trabalho foi adotada a mesma classificação utilizada em Barbosa (2002). Outro estudo de Barbosa

(2006), sobre o uso e a avaliação de fontes de informação para Inteligência Competitiva, realizado junto a 53 empresas de pequeno porte e em 64 de grande porte, apontou que, comparativamente aos profissionais de pequenas empresas, aqueles que trabalham em empresas de grande porte lêem, com maior frequência, jornais e revistas em papel, utilizam mais fontes documentais internas, e possuem maior acesso a fontes pessoais internas. O autor aponta uma tipologia de fontes: pessoais externas (clientes, concorrentes, representantes de órgãos governamentais), documentais externas (jornais e revistas em papel, jornais e revistas em mídia eletrônica, publicações governamentais, rádio e televisão), pessoais internas (superiores hierárquicos, colegas do mesmo nível hierárquico e subordinados hierárquicos), e documentais internas (memorandos, circulares e relatórios internos em papel, e memorandos, circulares e relatórios internos em rede interna de computadores).

Em 2007, Campos e Barbosa estudaram 340 empreendedores de empresas incubadas e graduadas brasileiras, investigando os tipos de fontes de informação mais utilizados no monitoramento do ambiente de negócios, e os fatores que influenciavam seu uso. Os resultados indicaram que, quando percebem o ambiente mais incerto e estrategicamente importante, buscam informação utilizando todas as fontes de que dispõem. O fator que mais influencia o uso de uma fonte é a qualidade das informações que se espera obter, ficando a acessibilidade em segundo plano. Percebeu-se certa carência em relação às fontes internas à organização, consideradas menos acessíveis e usadas com menor frequência, mas percebidas como de alta qualidade. Fontes eletrônicas são bastante utilizadas, apesar de avaliadas como menos confiáveis e relevantes para o desempenho das atividades profissionais.

O trabalho de Mafra Pereira e Barbosa (2008) identificou, a partir de mais de uma centena de fontes de informação citadas pela literatura e utilizadas pelas empresas em atividades de inteligência empresarial, aprendizagem organizacional e tomada de decisão, 30 fontes de informação que poderiam ser utilizadas em atividades de consultoria, classificadas segundo os critérios de origem (internas ou externas), relacionamento/proximidade (pessoais ou impessoais) e mídia (eletrônicas e não-eletrônicas). Utilizando-se das mesmas referências e base de fontes de informação dos seus trabalhos anteriores, Mafra Pereira e Barbosa (2009) identificaram 34 fontes utilizadas por gestores empresariais para a coleta de informações voltadas a processos decisórios, categorizadas pelo critério de relacionamento/proximidade (pessoais ou impessoais/documentais), por origem (internas ou externas), e uma categoria especial para agregar as fontes consideradas estritamente eletrônicas.

Brum e Barbosa (2009) abordaram as fontes de informação acessadas pela Internet, dividindo-as em: listas de discussão, correio eletrônico (*email*), informativos via correio eletrônico (*newsletter*), informativos comerciais via correio eletrônico (*email marketing*), salas de bate-papo virtual (*chat*), mensageiros instantâneos (*instant messengers*), sítios de busca ou ferramentas de busca, *intranets*, *extranets* e os próprios *sites* disponíveis na *web*. Já Mol e Birkinshaw (2009), em outro estudo, utilizaram e detalharam as categorias de fontes de informação como: i) internas (de dentro da empresa; e/ou de outras empresas do mesmo grupo); ii) mercado (fornecedores de equipamento, materiais, componentes ou softwares; clientes ou consumidores; concorrentes; consultores; laboratórios comerciais/empresas de pesquisa e desenvolvimento) e; iii) profissionais (conferências e reuniões profissionais; associações comerciais; revistas técnicas, bases de dados; e feiras e exposições). Em pesquisa sobre o uso de fontes de informação no setor de previdência privada aberta no Brasil, Ribeiro (2009) categorizou-as em: pessoais externas (colegas de outras empresas, especialistas, clientes, concorrentes, consultores, corretores, parceiros, feiras, congressos ou palestras – via interação presencial ou telefônica); pessoais internas (empregados, colegas de trabalho, superiores hierárquicos, sócios – via interação presencial ou telefônica); pessoais eletrônicas (e-mail - pessoal ou da empresa -, fóruns, grupos de discussão na *web*, *Messenger*, *Skype* e similares); impessoais externas (revistas, jornais, livros, relatórios, periódicos técnicos,

regulamentos, publicações governamentais, transmissões de rádio ou televisão); impessoais internas (relatórios, estudos, memorandos, arquivos em papel e anotações de trabalho) e impessoais eletrônicas (documentos eletrônicos em geral, Intranet, bases de dados eletrônicas da empresa, *site* da empresa, bancos de dados comerciais e governamentais *online*, *sites* diversos da Internet, portais de notícias).

Pacheco e Valentim (2010) apresentaram uma categorização das fontes de informação com base na dimensão de cada uma frente à sua função na organização, sendo as fontes primárias (que exprimem a interferência direta do autor), as secundárias (que facilitam o uso do conhecimento advindo das fontes primárias, pois contêm um tratamento diferenciado segundo sua função e arranjo) e as terciárias (que possibilitam que as fontes primárias e secundárias sejam encontradas). O estudo de Rodrigues e Blattmann (2011) aponta o uso das fontes de informação como elemento constituinte das estratégias gerenciais, contribuindo para a geração de conhecimento organizacional. Sugerem pesquisas que explorem mais detalhadamente o impacto das fontes de informação digitais, como as redes colaborativas, as redes sociais, os motores de buscas e a comunicação instantânea proporcionada pelos *messengers* nos processos gerenciais e operacionais, e sua contribuição para o alcance dos objetivos organizacionais. Também em estudo de 2011, Brito e Escrivão Filho avaliaram o uso de fontes de informação, formal e informal, na tomada de decisão estratégica em empresas hoteleiras da região central do Estado de São Paulo. Os resultados da pesquisa revelaram que as fontes informais são as mais consideradas para a criação da estratégia, enquanto que as formais são utilizadas para subsidiar a implementação da ação almejada.

Ziviani *et al.* (2015) abordaram o uso das fontes de informação para a busca de idéias visando à inovação no setor elétrico brasileiro. Foram entrevistados gerentes e responsáveis pela atividade de pesquisa e desenvolvimento em empresas do setor elétrico no Brasil. Os resultados apontaram que tais empresas são altamente dependentes de fontes externas de informações para inovação (principalmente universidades e institutos de educação superior e institutos de pesquisa e centros tecnológicos), fato que pode ser explicado pela dinâmica estabelecida pelas políticas públicas de P&D do setor elétrico, fortemente dependente de parceiros externos. As fontes de inovação/informação foram classificadas como: i) internas (de dentro da empresa ou do grupo empresarial, como P&D, marketing, produção); ii) externas (comerciais e de mercado, como concorrentes; aquisição de tecnologia incorporada e não incorporada, clientes, empresas de consultoria, fornecedores de equipamentos, materiais, componentes e *software*); iii) instituições educacionais e de pesquisa (instituições de ensino superior; institutos governamentais e privados de pesquisa); iv) informações geralmente disponíveis (patentes, conferências, reuniões e jornais profissionais, feiras e mostras).

Por fim, Mafra Pereira (2016) utilizou a mesma lista de 34 fontes de informação definida por Mafra Pereira e Barbosa (2009) num estudo sobre o comportamento informacional de 67 empresários e gestores de micro, pequenas, médias e grandes empresas de Minas Gerais, com relação à escolha de fontes de informação para a solução de suas necessidades organizacionais. Os resultados apontaram diferenças entre as escolhas e análise dos entrevistados sobre as fontes de informação para negócios, não existindo uma correlação positiva entre as fontes mais acessadas e as fontes mais relevantes e confiáveis. As fontes de informação estritamente eletrônicas tendem a ser as mais acessadas, enquanto as fontes pessoais são consideradas as mais relevantes, sendo que as fontes internas às empresas nas quais os entrevistados trabalham são consideradas as mais confiáveis.

São apresentados na Tabela 1 os autores cujas categorizações serviram de base para a proposta de classificação das fontes de informação a serem utilizadas neste trabalho.

Tabela 1 – Autores e as principais categorizações de fontes de informação

Autores	Categorização das fontes de informação
Aguilar (1967)	Fontes externas pessoais - Fontes internas pessoais Fontes externas impessoais - Fontes internas impessoais
Kobrin <i>et al.</i> (1980)	Fontes internas - Fontes externas
Montalli (1987)	Fontes de Informações Técnicas - Fontes de Informação para Negócios Fontes de Informações Científicas
Sutton (1988)	Fontes internas - Contatos diretos com o setor de negócios Informações publicadas - Outras fontes
Smeltzer <i>et al.</i> (1988)	Fontes pessoais - Fontes impessoais
Lester e Waters (1989)	Fontes formais (ou publicáveis) - Fontes informais Fontes internas - Fontes externas Fontes pessoais - Fontes impessoais
Choo (1994)	Fontes pessoais internas - Fontes pessoais externas Fontes impessoais internas - Fontes impessoais externas
Montalli e Campello (1997)	Informações para Negócio - Informações Tecnológicas
Choo (1998)	Fontes pessoais internas - Fontes pessoais externas Fontes documentais publicáveis - Fontes documentais (documentos internos da organização) Fontes eletrônicas (bases de dados <i>online</i> , CD-ROM e Internet)
Carmos e Pontes (1999)	Fontes formais - Fontes informais Fontes internas - Fontes externas
Cunha (2001)	Documentos Primários – Doc. Secundários – Doc. Terciários
Barbosa (2002)	Fontes pessoais internas - Fontes pessoais externas Fontes documentais internas - Fontes documentais externas Outras fontes externas
Cendón (2002; 2003)	Fontes de Informação para Negócios: (Informações Mercadológicas – Inf. Financeiras – Inf. Estatísticas – Inf. Jurídicas – Inf. sobre Empresas e Produtos – Inf. sobre Tendências)
Pereira (2003)	Fontes internas e formais - Fontes internas e informais Fontes externas e formais - Fontes externas e informais
Sugahara e Jannuzzi (2005)	Fontes internas Fontes externas ligadas às atividades de mercado Fontes externas de caráter profissional Fontes externas especializadas e institucionais
Bastos e Barbosa (2005)	Fontes pessoais internas - Fontes pessoais externas Fontes documentais internas - Fontes documentais externas Outras fontes externas
Barbosa (2006)	Fontes pessoais externas – Fontes pessoais internas Fontes documentais externas – Fontes documentais internas
Campos e Barbosa (2007)	Fontes internas – Fontes externas Fontes pessoais – Fontes impessoais Fontes eletrônicas
Mafra Pereira e Barbosa (2008)	Origem (Fontes internas – Fontes externas) Relacionamento (Fontes pessoais – Fontes impessoais) Mídia (Fontes eletrônicas – Fontes não eletrônicas)
Mafra Pereira e Barbosa (2009)	Relacionamento (Fontes pessoais – Fontes impessoais/documentais) Origem (Fontes internas – Fontes externas) Fontes estritamente eletrônicas (internas e externas)
Mol e Birkinshaw (2009)	Fontes internas - Fontes de mercado - Fontes profissionais
Ribeiro (2009)	Fontes pessoais externas – Fontes pessoais internas Fontes impessoais externas – Fontes impessoais internas Fontes pessoas eletrônicas – Fontes impessoais eletrônicas
Pacheco e Valentim (2010)	Fontes primárias – Fontes secundárias – Fontes terciárias
Brito e Escrivão Filho (2011)	Fontes formais – Fontes informais
Ziviani, Ferreira e Neves (2015)	Fontes internas (de dentro da empresa ou do grupo empresarial) Fontes externas (comerciais e de mercado) Instituições educacionais e de pesquisa Informações geralmente disponíveis

Mafra Pereira (2016)	Relacionamento (Fontes pessoais – Fontes impessoais/documentais) Origem (Fontes internas – Fontes externas) Fontes estritamente eletrônicas (internas e externas)
----------------------	---

Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de Mafra Pereira (2016).

Para este trabalho, foram utilizadas como referência principal as 34 fontes de informação para negócios (MAFRA PEREIRA, 2016), classificadas com base na tipologia de relacionamento/proximidade (fontes pessoais ou impessoais/documentais), de origem (fontes internas ou externas à empresa), e as estritamente eletrônicas (também subdivididas em fontes internas e externas à empresa) (Tabela 2).

Tabela 2 – Fontes de Informação para Negócios

<u>FONTES PESSOAIS</u>	
<u>INTERNAS</u>	<u>EXTERNAS</u>
1. Empresários / Executivos (nível estratégico)	4. Amigos / conhecidos / familiares
2. Diretores / Gerentes (nível tático)	5. Clientes
3. Demais empregados (nível operacional)	6. Concorrentes
	7. Parceiros / Fornecedores / Distribuidores
	8. Funcionários de órgãos públicos / governo
	9. Empresários / Executivos de outras empresas
	10. Consultores / Analistas / Profissionais Liberais / Advogados / Publicitários / Universidades
	11. Ex-funcionários de empresas diversas / concorrentes
	12. Associações comerciais / empresariais / de classe
	13. Bancos / Agentes financeiros / Bolsa de Valores
<u>FONTES IMPESSOAIS / DOCUMENTAIS</u>	
<u>INTERNAS</u>	<u>EXTERNAS</u>
14. Atas de reuniões	19. Bibliotecas públicas / de empresas
15. Relatórios, projetos e pesquisas dos setores da empresa	20. Jornais e Revistas
16. Memorandos / circulares / minutas / políticas e normas	21. Periódicos de negócios / artigos / teses / monografias
17. Clippings / Press releases	22. Relatórios de negócios / financeiros / de mercado (pesquisa)
18. Biblioteca / Centro de Doc. e Informação interno	23. Publicações governamentais
	24. Leis e regulamentações / patentes / normas técnicas
	25. Material promocional de empresas / concorrentes
	26. Congressos, feiras, eventos (anais)
<u>FONTES ESTRITAMENTE ELETRÔNICAS</u>	
<u>INTERNAS</u>	<u>EXTERNAS</u>
27. <i>Newsletter</i> da empresa	30. <i>Sites</i> / Portais de empresas, Universidades, Governo
28. Intranet / Portal corporativo	31. <i>Sites</i> de busca na WEB (Google, Yahoo, Wikipédia)
29. Bases de dados da empresa	32. <i>Newswires</i> (publicações abertas <i>online</i>)
	33. <i>Newsletters</i> de empresas / concorrentes
	34. Rádio e TV

Fonte: Mafra Pereira (2016).

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada neste trabalho se dividiu em duas etapas distintas e subsequentes. Na primeira, foi realizada pesquisa bibliográfica (SAMARA e BARROS, 2002) para mapeamento e identificação das fontes de informação e categorias a serem utilizadas na pesquisa, tendo sido escolhida a proposta desenvolvida por Mafra Pereira (2016), já devidamente explicitada na fundamentação teórica. Num segundo momento, foi realizada pesquisa do tipo descritiva quantitativa (VERGARA, 2016), com o objetivo de identificar as

fontes de informação preferidas por empresários e gestores de MPME, localizadas no Estado de Minas Gerais (Brasil), considerando os critérios de frequência de acesso, relevância e confiabilidade. Conforme Barbosa (2002), o conceito de relevância de uma fonte de informação corresponde à sua necessidade e utilidade para o alcance dos objetivos e metas da organização, e o conceito de confiabilidade de uma fonte de informação corresponde à sua idoneidade e capacidade de fundamentar o processo decisório.

Foi utilizado para a coleta de dados questionário do tipo estruturado quantitativo não-disfarçado (CERVO *et al.*, 2009), já pré-testado e validado nos estudos de Mafra Pereira e Barbosa (2009) e Mafra Pereira (2016), aplicado a uma amostra do tipo não-probabilística por conveniência (ou intencional) (MALHOTRA, 2001; SAMARA e BARROS, 2002), totalizando 60 respondentes. Os empresários e gestores de MPME foram pertencentes de cursos de Mestrado em Administração e de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de três instituições de ensino atuantes no mercado de Minas Gerais, nos quais o pesquisador atua como professor. As entrevistas foram realizadas no período de agosto a dezembro de 2016, através da aplicação dos questionários em sala de aula. Os questionários foram tabulados e processados no software estatístico IBM SPSS Statistics 20, e os dados foram analisados mediante técnica estatística descritiva básica (RIBEIRO *et al.*, 2009).

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A maioria dos entrevistados (41,7%) pertence a empresas de pequeno porte (10 a 49 pessoas); 35,0% são de microempresas (de 1 a 9 pessoas) e 23,3% de médias empresas (de 50 a 99 pessoas), segundo critérios de classificação adotados pelo Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2015), e representam todos os setores da economia mineira/brasileira (agronegócios, indústria, comércio e serviços).

5.1. Frequência de Acesso a fontes de informação

Com relação à frequência de acesso a fontes de informação, foram apresentadas aos entrevistados as 34 fontes definidas por Mafra Pereira (2016), e solicitado a cada um que optasse por um dos seis pontos da escala de frequência de acesso: 1) Não utilizo esta fonte de informação; 2) Sim, utilizo pelo menos uma vez por dia; 3) Sim, utilizo pelo menos uma vez por semana; 4) Sim, utilizo pelo menos uma vez por mês; 5) Sim, utilizo pelo menos uma vez a cada 6 meses; 6) Sim, utilizo pelo menos uma vez por ano. Os respondentes também tinham a opção de não responderem à questão. Os resultados são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 - Frequência de Acesso a fontes de informação

Fontes de Informação	Pelo < 1 vez ao dia (1)	Pelo < 1 vez p/ semana (2)	SOMA (1+2)	Pelo < 1 vez p/ mês	Pelo < 1 vez a cada 6 meses	Pelo menos uma vez por ano.	Não sabe / Não respondeu	Não utiliza a fonte
• Sites de busca na WEB (Google, Yahoo, Wikipédia)	86,7	8,3	95,0	3,3	1,7	-	-	-
• Demais empregados (nível operacional)	53,3	31,7	85,0	8,3	5,0	1,7	-	-
• Rádio e TV	63,3	16,7	80,0	5,0	1,7	1,7	5,0	6,7
• Jornais e Revistas	51,7	26,7	78,4	11,7	3,3	-	1,7	5,0
• Clientes	45,0	33,3	78,3	11,7	5,0	-	-	5,0
• Amigos / conhecidos / familiares	35,0	40,0	75,0	13,3	3,3	3,3	1,7	3,3

• Bases de dados da empresa	45,0	25,0	70,0	8,3	3,3	-	3,3	15,0
• Diretores / Gerentes (nível tático)	31,7	33,3	65,0	23,3	1,7	1,7	-	8,3
• Sites / Portais de empresas, Universidades, Governo	33,3	28,3	61,6	15,0	3,3	5,0	3,3	11,7
• Intranet / Portal Corporativo	38,3	21,7	60,0	3,3	1,7	-	5,0	30,0
• News wires (publicações abertas online)	30,0	26,7	56,7	13,3	3,3	3,3	5,0	18,3
• Parceiros / Fornecedores / Distribuidores	16,7	38,3	55,0	35,0	3,3	-	-	6,7
• Empresários / Executivos (nível estratégico)	18,3	33,3	51,6	21,7	3,3	8,3	1,7	13,3
• Clippings / Press releases	13,3	31,7	45,0	13,3	6,7	1,7	3,3	30,0
• Relatórios, projetos e pesquisas dos setores da empresa	16,7	21,7	38,4	18,3	5,0	11,7	3,3	23,3
• Material promocional de empresas / concorrentes	11,7	26,7	38,4	25,0	10,0	5,0	-	21,7
• Consultores / Analistas / Profissionais Liberais/ Advogados / Publicitários / Universidades	15,0	23,3	38,3	18,3	20,0	13,3	1,7	8,3
• Newsletter da empresa	13,3	25,0	38,3	15,0	3,3	3,3	6,7	33,3
• Concorrentes	15,0	21,7	36,7	23,3	16,7	5,0	1,7	16,7
• Atas de reuniões	6,7	23,3	30,0	20,0	6,7	5,0	5,0	33,3
• Newsletters de empresas / concorrentes	15,0	13,3	28,3	23,3	13,3	-	6,7	28,3
• Memorandos / circulares / minutas / políticas e normas	10,0	15,0	25,0	21,7	11,7	10,0	11,7	20,0
• Relatórios de negócios / financeiros / de mercado (pesquisa)	6,7	18,3	25,0	21,7	13,3	6,7	1,7	31,7
• Empresários / Executivos de outras empresas	1,7	23,3	25,0	28,3	10,0	3,3	6,7	26,7
• Leis e regulamentações / Patentes / Normas Técnicas	10,0	10,0	20,0	21,7	18,3	11,7	5,0	23,3
• Periódicos de negócios / artigos / teses / monografias	8,3	11,7	20,0	25,0	10,0	6,7	8,3	30,0
• Biblioteca / Centro de Documentação e Informação interno	6,7	13,3	20,0	16,7	13,3	10,0	5,0	35,0
• Bancos / Agentes financeiros / Bolsa de Valores	6,7	11,7	18,4	25,0	18,3	5,0	5,0	28,3
• Funcionários de órgãos públicos / Governo	5,0	11,7	16,7	21,7	18,3	10,0	3,3	30,0
• Congressos, feiras, eventos (anais)	1,7	15,0	16,7	13,3	25,0	21,7	3,3	20,0
• Publicações governamentais	8,3	8,3	16,6	20,0	16,7	8,3	5,0	33,3
• Associações comerciais / empresariais / de classe	1,7	13,3	15,0	16,7	21,7	13,3	6,7	26,7
• Ex-Funcionários de empresas diversas / concorrentes	-	10,0	10,0	25,0	18,3	5,0	8,3	33,3
• Bibliotecas públicas / de empresas	1,7	5,0	6,7	6,7	15,0	8,3	8,3	55,0

Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentre as 10 fontes mais acessadas (somando-se as opções ‘Pelo menos uma vez ao dia’ e ‘Pelo menos uma vez por semana’), cinco são estritamente eletrônicas, sendo três delas externas à organização, e duas internas. Dentre as quatro fontes pessoais mais acessadas, duas são internas à empresa, e duas externas, e apenas uma fonte é impessoal/documental (e externa à empresa). Sob a categorização da origem das fontes, quatro dentre as 10 mais acessadas são internas à empresa, e seis externas ao negócio. E sob a categorização do relacionamento/proximidade das fontes, quatro, dentre as 10 mais acessadas, são pessoais. Quanto aos destaques individuais, a fonte de maior frequência de acesso foi ‘Sites de busca na WEB (Google, Yahoo, Wikipédia)’, uma fonte externa estritamente eletrônica. Já a 2ª fonte mais acessada é uma fonte interna pessoal – ‘Demais empregados (nível operacional)’.

Pode-se inferir que as fontes estritamente eletrônicas têm destaque como as mais buscadas pelos usuários pela facilidade e rapidez com que estes conseguem pesquisar e acessar informações através dessas fontes, correspondendo ao conceito de *Information Seeking Behavior* (WILSON, 2000), que se refere a um primeiro esforço de busca ‘ativa’ de

informação, pelo usuário, para satisfazer uma necessidade ou objetivo, podendo utilizar-se de sistemas manuais ou de sistemas computacionais. Como as fontes estritamente eletrônicas ofertam informações em grande volume, permitem maior tempo para o trabalho de filtragem e escolha das melhores informações, por parte dos usuários, para as suas necessidades. As fontes pessoais também aparecem com destaque como as de maior frequência de acesso, e da mesma forma, tal escolha pode ser justificada pela facilidade e rapidez na busca de informações pelos usuários, já que são fontes pertencentes à rede de contatos destes, tanto interna quanto externa à empresa. Corroborando esta análise, tem-se que, internamente, colegas de trabalho pertencentes ao nível operacional/funcional e ao nível tático (gerentes e diretores) são as fontes pessoais internas mais acessadas. Externamente, os Clientes e os Amigos/conhecidos/familiares se destacam.

5.2. Grau de Relevância das fontes de informação

Com relação à avaliação do grau de relevância das fontes de informação (acessadas ou não pelos entrevistados), foi solicitado a cada um que optasse por um dos cinco pontos da escala de relevância, sendo: 1) Totalmente irrelevante; 2) Irrelevante; 3) De alguma relevância; 4) Relevante; 5) Extremamente relevante. Os respondentes também tinham a opção de não responderem à questão. Os resultados são apresentados na Tabela 4.

Tabela 4 - Grau de Relevância das fontes de informação

Fontes de Informação	Extremamente relevante	Relevante	SOMA (1+2)	De alguma relevância	Irrelevante	Totalmente irrelevante	Não sabe / Não respondeu
• Clientes	73,3	16,7	90,0	1,7	1,7	5,0	1,7
• Demais empregados (nível operacional)	35,0	50,0	85,0	15,0	-	-	-
• Diretores / Gerentes (nível tático)	43,3	40,0	83,3	8,3	1,7	1,7	5,0
• Sites de busca na WEB (Google, Yahoo, Wikipédia)	50,0	30,0	80,0	16,7	1,7	1,7	-
• Parceiros / Fornecedores / Distribuidores	33,3	43,3	76,6	18,3	-	3,3	1,7
• Empresários / Executivos (nível estratégico)	35,0	38,3	73,3	8,3	3,3	5,0	10,0
• Bases de dados da empresa	41,7	30,0	71,7	11,7	1,7	8,3	6,7
• Jornais e Revistas	21,7	50,0	71,7	21,7	1,7	3,3	1,7
• Concorrentes	40,0	30,0	70,0	18,3	-	6,7	5,0
• Relatórios, projetos e pesquisas dos setores da empresa	20,0	38,3	58,3	21,7	3,3	3,3	13,4
• Consultores / Analistas / Profissionais Liberais/ Advogados / Publicitários / Universidades	20,0	35,0	55,0	38,3	1,7	3,3	1,7
• Rádio e TV	18,3	35,0	53,3	36,7	5,0	1,7	3,3
• Sites / Portais de empresas, Universidades, Governo	20,0	31,7	51,7	36,7	5,0	3,3	3,3
• Relatórios de negócios / financeiros / de mercado (pesquisa)	18,3	31,7	50,0	23,3	1,7	10,0	15,0
• Atas de reuniões	16,7	33,3	50,0	25,0	6,7	5,0	13,3
• Empresários / Executivos de outras empresas	11,7	36,7	48,4	30,0	1,7	8,3	11,7
• Intranet / Portal Corporativo	25,0	21,7	46,7	25,0	3,3	10,0	15,0
• Material promocional de empresas / concorrentes	16,7	30,0	46,7	31,7	5,0	10,0	6,7
• Newsletters de empresas / concorrentes	11,7	35,0	46,7	30,0	3,3	8,3	11,7
• Amigos / conhecidos / familiares	10,0	31,7	41,7	51,7	3,3	1,7	1,7

• Leis e regulamentações / Patentes / Normas Técnicas	13,3	28,3	41,6	31,7	8,3	6,7	11,7
• Congressos, feiras, eventos (anais)	15,0	23,3	38,3	38,3	5,0	8,3	10,0
• Memorandos / circulares / minutas / políticas e normas	15,0	23,3	38,3	36,7	3,3	6,7	15,0
• <i>Newswires</i> (publicações abertas <i>online</i>)	11,7	25,0	36,7	35,0	8,3	6,7	13,3
• Periódicos de negócios / artigos / teses / monografias	10,0	26,7	36,7	36,7	5,0	8,3	13,3
• Clippings / Press releases	13,3	20,0	33,3	40,0	1,7	10,0	15,0
• Bancos / Agentes financeiros / Bolsa de Valores	13,3	20,0	33,3	35,0	10,0	8,3	13,3
• <i>Newsletter</i> da empresa	10,0	23,3	33,3	30,0	6,7	10,0	20,0
• Ex-Funcionários de empresas diversas / concorrentes	5,0	28,3	33,3	31,7	15,0	3,3	11,7
• Associações comerciais / empresariais / de classe	6,7	25,0	31,7	38,3	11,7	6,7	11,7
• Publicações governamentais	8,3	23,3	31,6	36,7	6,7	10,0	15,0
• Funcionários de órgãos públicos / Governo	11,7	18,3	30,0	36,7	10,0	8,3	15,0
• Biblioteca / Centro de Documentação e Informação interno	10,0	15,0	25,0	38,3	15,0	10,0	11,7
• Bibliotecas públicas / de empresas	3,3	15,0	18,3	35,0	10,0	15,0	21,6

Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentre as 10 fontes consideradas como as mais relevantes (somando-se as opções ‘Extremamente relevante’ e ‘Relevante’), seis são pessoais, sendo três internas e outras três externas à empresa. Cinco dentre as seis fontes mais relevantes são pessoais, sendo a fontes ‘Clientes’ citada como de maior relevância para os entrevistados. Sob a categorização da origem das fontes, cinco dentre as 10 mais relevantes são internas à empresa, e cinco externas ao negócio. E sob a categorização do relacionamento/proximidade das fontes, quatro, dentre as 10 mais relevantes, são pessoais. A fonte citada como a de maior frequência de acesso – ‘Sites de busca na WEB’ – foi considerada a 4ª mais relevante, e apenas duas fontes dentre as mais relevantes são do tipo estritamente eletrônicas.

Portanto, quando se considera a relevância das fontes de informação no processo de busca, os entrevistados se aproximam mais do conceito de *Information Searching Behavior* (WILSON, 2002), que se refere a uma busca mais focalizada, em que o usuário determina critérios mais rigorosos para a seleção da informação demandada. Buscar informações junto à rede de contatos pessoais, ou mesmo validar informações, passar a ser mais relevante no momento de decidir sobre qual informação utilizar, do que a facilidade ou rapidez do acesso. Tais resultados sobre estes dois primeiros critérios de análise se aproximam muito daqueles apontados em Mafra Pereira (2016), e confirmam os achados de vários estudos anteriores sobre a frequência de acesso e a relevância das fontes nos processos de busca informacional (CHOO, 1998; BARBOSA, 2002; MAFRA PEREIRA e BARBOSA, 2008 e 2009).

5.3. Grau de Confiabilidade das fontes de informação

Com relação à avaliação do grau de confiabilidade das fontes de informação (acessadas ou não pelos entrevistados), foi solicitado a cada um que optasse por um dos cinco pontos da escala de confiabilidade, sendo: 1) Nem um pouco confiável; 2) Pouco confiável; 3) Razoavelmente confiável; 4) Confiável; 5) Extremamente confiável. Os respondentes também tinham a opção de não responderem à questão. Os resultados são apresentados na Tabela 5.

Tabela 5 - Grau de Confiabilidade das fontes de informação

Fontes de Informação	Extremamente confiável	Confiável	SOMA (1+2)	Razoavelmente confiável	Pouco confiável	Nem um pouco confiável	Não sabe / Não respondeu
• Diretores / Gerentes (nível tático)	36,7	48,3	85,0	11,7	-	-	3,4
• Bases de dados da empresa	45,0	33,3	78,3	6,7	5,0	1,7	8,3
• Empresários / Executivos (nível estratégico)	25,0	51,7	76,7	11,7	1,7	1,7	8,3
• Clientes	15,0	58,3	73,3	20,0	1,7	1,7	3,4
• Leis e regulamentações / Patentes / Normas Técnicas	31,7	38,3	70,0	18,3	-	3,3	8,3
• Relatórios, projetos e pesquisas dos setores da empresa	30,0	36,7	66,7	13,3	3,3	3,3	13,4
• Sites / Portais de empresas, Universidades, Governo	13,3	53,3	66,6	23,3	6,7	1,7	1,7
• Relatórios de negócios / financeiros / de mercado (pesquisa)	18,3	47,7	66,0	21,7	-	5,0	13,4
• Atas de reuniões	28,3	35,0	63,3	15,0	1,7	3,3	16,7
• Intranet / Portal Corporativo	23,3	38,3	61,6	15,0	6,7	3,3	13,4
• Biblioteca / Centro de Documentação e Informação interno	25,0	35,0	60,0	18,3	5,0	5,0	11,7
• Consultores / Analistas / Profissionais Liberais/ Advogados / Publicitários / Universidades	15,0	45,0	60,0	30,0	5,0	1,7	3,4
• Demais empregados (nível operacional)	13,3	46,7	60,0	38,3	1,7	-	-
• Memorandos / circulares / minutas / políticas e normas	21,7	33,3	55,0	21,7	5,0	3,3	15,0
• Parceiros / Fornecedores / Distribuidores	10,0	45,0	55,0	36,7	6,7	-	1,7
• Periódicos de negócios / artigos / teses / monografias	11,7	41,7	53,4	28,3	1,7	3,3	13,4
• Congressos, feiras, eventos (anais)	16,7	35,0	51,7	30,0	3,3	3,3	11,7
• Publicações governamentais	16,7	33,3	50,0	28,3	3,3	5,0	13,4
• Amigos / conhecidos / familiares	11,7	38,3	50,0	38,3	8,3	1,7	1,7
• Newsletter da empresa	15,0	33,3	48,3	21,7	5,0	5,0	20,0
• Jornais e Revistas	6,7	36,7	43,4	48,3	6,7	1,7	-
• Bancos / Agentes financeiros / Bolsa de Valores	13,3	30,0	43,3	31,7	10,0	3,3	11,7
• Rádio e TV	5,0	38,3	43,3	41,7	8,3	3,3	3,3
• Clippings / Press releases	11,7	30,0	41,7	26,7	8,3	5,0	20,0
• Associações comerciais / empresariais / de classe	8,3	33,3	41,6	30,0	16,7	5,0	6,7
• Sites de busca na WEB (Google, Yahoo, Wikipédia)	5,0	35,0	40,0	50,0	8,3	-	1,7
• Funcionários de órgãos públicos / Governo	5,0	30,0	35,0	36,7	8,3	5,0	15,0
• Bibliotecas públicas / de empresas	13,3	38,3	31,6	15,0	8,3	5,0	25,0
• Material promocional de empresas / concorrentes	5,0	21,7	26,7	46,7	13,3	6,7	6,7
• Empresários / Executivos de outras empresas	1,7	20,0	21,7	46,7	18,3	3,3	10,0
• Newsletters de empresas / concorrentes	-	21,7	21,7	40,0	15,0	10,0	13,4
• Concorrentes	5,0	13,3	18,3	45,0	25,0	3,3	8,3
• Ex-Funcionários de empresas diversas / concorrentes	-	16,7	16,7	40,0	25,0	8,3	10,0
• Newswires (publicações abertas online)	-	16,7	16,7	48,3	13,3	8,3	13,4

Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentre as 10 fontes consideradas como as mais confiáveis (somando-se as opções ‘Extremamente confiável’ e ‘Confiável’), três são pessoais (sendo duas internas e uma externa à empresa), quatro são impessoais/documentais (sendo duas internas e duas externas), e três são estritamente eletrônicas (sendo duas internas e uma externa). Interessante é que, dentre as 10 fontes consideradas mais confiáveis, seis são fontes internas à empresa nas quais os entrevistados atuam, sendo três ocupantes das primeiras colocações - ‘Diretores / Gerentes (nível tático)’, ‘Base de dados da empresa’ e ‘Empresários / Executivos (nível estratégico)’. Dentre as fontes impessoais/documentais, destaque para ‘Leis e regulamentações / Patentes / Normas Técnicas’, ‘Relatórios, projetos e pesquisas dos setores da empresa’, ‘Relatórios de negócios / financeiros / de mercado (pesquisa)’ e ‘Atas de reuniões’, sendo que estas não estão entre as mais acessadas pelos entrevistados, resultados estes que mais uma vez corroboram os achados de Mafra Pereira (2016). A fonte citada como a de maior frequência de acesso – ‘Sites de busca na WEB’ – foi considerada apenas a 26ª de maior confiabilidade. Como fontes estritamente eletrônicas, as mais confiáveis são ‘Bases de dados da empresa’, ‘Sites / Portais de empresas, Universidades, Governo’ e ‘Intranet / Portal Corporativo’.

Quando se considera a confiabilidade das fontes de informação no processo de busca, e considerando ainda o conceito de *Information Searching Behavior* (WILSON, 2000), percebe-se que as fontes internas tendem a ser consideradas mais confiáveis na solução das necessidades informacionais dos executivos e gestores de MPME, não existindo uma correlação direta entre fontes mais acessadas (frequência de acesso) e fontes mais confiáveis.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O comportamento informacional dos executivos e gestores de MPME entrevistados apresenta diferenças quanto à frequência de acesso, relevância e confiabilidade nas fontes de informação. As mais acessadas não necessariamente são as mais relevantes e, principalmente, não são as mais confiáveis. Percebe-se que estes entrevistados necessitam, para tomarem decisões em seus negócios, de informações rápidas e de fácil acesso, mas ao mesmo tempo relevantes e confiáveis. As fontes pessoais internas possibilitam maior rapidez nas decisões por não necessitarem de um trabalho extensivo de busca e processamento das informações, que muitas vezes se caracterizam como opiniões sobre decisões pré-formatadas e já pensadas pelos entrevistados, sendo apenas comentadas, aprimoradas e/ou validadas pelos níveis tático e estratégico da empresa, e por clientes. Corroborando com Mafra Pereira (2016), estes dados merecem ser explorados e estudados em profundidade em trabalhos mais qualitativos, visto que as fontes de informação estritamente eletrônicas e externas aparecem como as de maior frequência de acesso, mas quanto ao grau de confiabilidade, destacam-se as pessoais e internas às organizações onde os entrevistados atuam. Por fim, o objetivo do trabalho foi alcançado, e os resultados obtidos relevantes tanto para a área da Ciência da Informação quanto para a Administração, pelos motivos expostos a seguir: a definição dos tipos de fontes utilizadas por executivos e gestores pode servir de base para estudos mais aprofundados junto a este mesmo segmento; a categorização das fontes de informação pode servir de base para outros estudos sobre fontes, bem como o comportamento de busca e de uso das informações por parte do usuário da informação; aspectos como frequência de acesso, relevância e confiabilidade nas fontes são fundamentais para quaisquer outros estudos sobre fontes de informação, em qualquer atividade. Finalmente, outra linha de estudos futuros poderia explorar a frequência de acesso, relevância e confiabilidade das fontes exclusivamente eletrônicas, bem como o avanço das redes sociais neste contexto.

REFERÊNCIAS

- AGUILAR, F. J. **Scanning the business environment**. New York, NY: Macmillan, 1967.
- ALVARENGA NETO, R.C.D. de. **Gestão do Conhecimento em Organizações: Proposta de Mapeamento Conceitual Integrativo**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- BARBOSA, R. R. Inteligência empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.3, n.6, dez. 2002.
- BARBOSA, R.R. Uso de fontes de informação para a Inteligência Competitiva: um estudo da influência do porte das empresas sobre o comportamento informacional. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. esp., p.91-102, 1º sem. 2006.
- BASTOS, J.S.Y.; BARBOSA, R.R. O uso de fontes de informação por executivos do setor de Tecnologia da Informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, VI ENANCIB, Florianópolis, 2005. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2005.
- BRITO, A.G.C.de; ESCRIVÃO FILHO, E. Fontes de informação formal e informal no processo estratégico: estudo de casos em empresas hoteleiras da região central do Estado de São Paulo. **Revista GEPROS - Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, São Paulo, Ano 6, n.1, p.101-117, jan./mar. 2011.
- BRUM, M.A.C.; BARBOSA, R.R. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.14, n.2, p.52-75, maio/ago. 2009.
- CAMPOS, L.F.B.; BARBOSA, R.R. Monitoração Ambiental realizada por Empreendedores em Empresas Incubadas e Graduated: um estudo empírico do uso das fontes de informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, VIII ENANCIB, Salvador, 2007. **Anais...** Salvador: UFBA, 2007.
- CAMPOS, J.G.F.; NISHIMURA, A.T.; RAMOS, H.R.; CHEREZ, R.L.; SCALFI, V.B. As pequenas e médias empresas no Brasil e na China: uma análise comparativa. In: Seminários em Administração, XI SEMEAD, 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA/USP, 2008.
- CARMO, V.B.; PONTES, C.C.C. Sistemas de informação gerenciais para programa de qualidade total em pequenas empresas da região de Campinas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.1, p.49-58, jan./abr. 1999.
- CENDÓN, B.V. Bases de dados para negócios. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.30-43, maio/ago. 2002.
- CENDÓN, B.V. Bases de dados para negócios no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.2, p.17-36, maio/ago. 2003.
- CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A.; DA SILVA, R. **Metodologia científica**. 6ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- CHOO, C.W. Perception and use of information sources in environmental scanning. **Library & Information Science Research**, v.16, n.1, p.23-40, 1994.
- CHOO, C.W. **Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment**. 2a ed. Medford, New Jersey: ASIS Monograph Series, 1998.
- CUNHA, M.B. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
- GROGAN, D. **Science and technology: an introduction to the literature**. London: Clive Bingley, 1970.
- KOBRIK, S.J.; BASEK, J.; BLANCK, S.; LA PALOMBARA, J. The assessment and evaluation of noneconomic environments by American firms. **Journal of International Business Studies**, v.11, n.1, p.32-47, Spring/Summer, 1980.
- LESCA, H.; ALMEIDA, F.C. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, São Paulo, v.29, n.3, p.66-75, jul./set. 1994.
- LESTER, R.; WATERS, J. **Environmental scanning and business strategy**. London, UK: British Library, Research and Development Department, 1989.
- MAFRA PEREIRA, F.C.; BARBOSA, R.R. Uso de fontes de informação por consultores empresariais: um estudo junto ao mercado de consultoria de Belo Horizonte. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.13, n.1, p.95-111, 2008.
- MAFRA PEREIRA, F. C., BARBOSA, R. R. A decisão estratégica por executivos de micro e pequenas empresas e a cadeia alimentar informacional como modelo integrativo de fontes de informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, X ENANCIB, João Pessoa, 2009. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2009.

MAFRA PEREIRA, F.C. Fontes de Informação para Negócios: análise sobre frequência, relevância e confiabilidade, baseada em estudo empírico com empresários e gestores organizacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.21, n.2, p.100-119, abr./jun., 2016.

MAFRA PEREIRA, F.C.; JEUNON, E.E.; BARBOSA, R.S.; DUARTE, L.C. Inteligência Competitiva como suporte à Estratégia Empresarial em Micro e Pequenas Empresas: um estudo comparativo na Aerorópole de Belo Horizonte. In: Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade, V SINGEP, 2016, São Paulo. **Anais...** São Paulo: UNINOVE, 2016.

MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MOL, M.J.; BIRKINSHAW, J. The sources of management innovation: When firms introduce new management practices. **Journal of Business Research**, v.62, n.12, p.1269-1280, 2009.

MONTALLI, K.M.L. **Information in the capital goods industry in Brazil**. Loughborough: Loughborough University of Technology, 1987.

MONTALLI, K.M.L.; CAMPELO, B.S. Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v.26, n.3, p.321-326, set./dez. 1997.

NADLER, D; TUSHMAN, M. A organização do futuro: as lições importantes do século XX e os próximos desafios que levarão ao novo desenho da empresa. **HSM Management**, n.18, p.58-67, 2000.

PACHECO, C.G.; VALENTIM, M.L.P. Informação e conhecimento como alicerces para a gestão estratégica empresarial: um enfoque nos fluxos e fontes de informação. In: VALENTIM, M.L.P. (Org.). **Gestão, Mediação e Uso da Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, p. 319-341, 2010.

PEREIRA, M.F.F. **Gerenciamento da informação: um diagnóstico da micro e pequena empresa industrial de Londrina**. 2003. 154 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

PEARSON, John N.; SMELTZER, Larry R.; THOMAS, Gail Fann. The Relationship Between Planning and Information Source/Media Used by Small Firms. **Journal of Small Business Strategy**, [S.l.], v.6, n.1, p.35-52, june 2015.

POZZEBON, M.; FREITAS, H.M.R. de; PETRINI, M. Pela integração da Inteligência Competitiva nos *Enterprise Information Systems* (EIS). **Ciência da Informação**, Brasília, v.26, n.3, p.243-254, set./dez.1997.

RIBEIRO, C.E.A. **Uso de fontes de informação no setor de previdência privada aberta no Brasil**. 2009. 110 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

RIBEIRO, J.D.; CUNHA, S.B.da; CARVAJAL, S.R.; GOMES, G.C. **Estatística básica: a arte de trabalhar com dados**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

ROCHA JÚNIOR, E.A.; GUIMARÃES, E.H.R.; JEUNON, E.E. Gestão do Conhecimento em Agência de Fomento à Pesquisa: Proposição de um Modelo Aplicado. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v.14, n.3, p.244-260, 2014.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Uso das Fontes de Informação para a geração de Conhecimento Organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.1, n.2, p.43-58, jul./dez. 2011.

SAMARA, B.S.; BARROS, J.C. de. **Pesquisa de Marketing: conceitos e metodologia**. 3a ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SEBRAE. **Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/>>. Acesso em: 25 jul. 2015.

SMELTZER, L. R.; FANN, G. L.; NIKOLAISEN, V. N. Environmental scanning practices in small businesses. **Journal of Small Business Management**, v.26, n.3, p.55-62, 1988.

SUGAHARA, C.R.; JANNUZZI, P.M. Estudo do uso de fontes de informação para inovação tecnológica na indústria brasileira. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34, n.1, p.45-56, jan./abr. 2005.

SUTTON, H. **Competitive Intelligence**. New York: The Conference Board (Conference Board Research Report, n.913), 1988.

TIDD, J.; BESSANT, J. **Gestão da Inovação**. 5ª ed. Porto Alegre: Editora Bookman, 2015.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2016.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Information Science Research**, Special Issue, v.3, n.2, p.49-55, 2000.

ZIVIANI, F.; FERREIRA, M.A.T.; NEVES, J.T.R. Fontes de Informação para Inovação no Setor Elétrico Brasileiro. **Informação & Informação**, Londrina, v.20, n.1, p.162-182, jan./abr. 2015.