

ARTIGO

Recebido em:
08/01/2016

Aceito em:
26/02/2016

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 21, n. 46, p. 59-70, mai./ago., 2016. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2016v21n46p59

Miopia em Informação

Information Myopia

Nadi Helena PRESSER

Professora do Departamento da Ciência da Informação (UFPE) - nadihelena@uol.com.br

Daniel Cunha Santana QUIRINO

Graduando em Gestão da Informação (UFPE) - Danielquirino.bsi@gmail.com

Resumo

Este artigo reflete sobre os modos de apropriação de informação nas organizações. A analogia com a noção de Miopia em Informação se caracteriza pelo desconhecimento das potencialidades informacionais disponibilizadas nas organizações, revelando uma visão restrita do ambiente informacional. As análises têm como objeto o processo de renovação de contratos de licenças de *softwares* de um grupo multinacional de grande porte, em sua iniciativa de gerenciar, com base em informações, os ativos organizacionais em tecnologia da informação. As informações coletadas, explicitadas e justificadas embasaram uma proposta de ação, se constituindo na criação de um novo conhecimento organizacional. Na sua dimensão teórica, o valor da informação se materializou pelo seu uso, num processo coletivo de aprendizagem organizacional.

Palavras-chave: Miopia em Informação. Valor da Informação. Gestão da Informação. Tomada de decisão.

Abstract

This article reflects on the ways of appropriation in organizations. The notion of Information Myopia is characterized by the lack of knowledge about the available informational capabilities in organizations, revealing a narrow view of the information environment. This analysis has focused on the process for renewing the software licenses contracts of a large multinational group, in order to manage its organizational assets in information technology. The collected, explained and justified information allowed to elaborate an action proposal, which enabled the creation of new organizational knowledge. In its theoretical dimension, the value of information was materialized by its use, in a collective process of organizational learning.

Keywords: Information myopia. Information value. Information management. Decision making.



v. 21, n. 46, 2016
p. 59-70
ISSN 1518-2924



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

1 INTRODUÇÃO

Certamente, um dos grandes desafios das organizações na atualidade é dimensionar a extensão das informações produzidas internamente, atribuir-lhes valor e perceber a sua expressividade nos negócios. É sobre essas questões que este estudo se desenvolveu.

A noção de Miopia em Informação é uma adaptação de “Miopia em Marketing” de Levitt (1960). Ele destaca a miopia em marketing como um problema que atinge as organizações, impedindo-as de enxergar seus negócios além de seus próprios produtos e serviços, uma deficiência que as prende em um contexto restrito e as impede de entender sua função social, organizacional e mercadológica.

A Miopia em Informação, por sua vez, pode ser definida como a incapacidade de gerir informações em decorrência de uma visão restrita das potencialidades informacionais existentes em uma organização. Uma visão informacional míope desconhece a dimensão dos conteúdos informacionais armazenados nos suportes, e, neste estudo, caracteriza-se nos limites da percepção de informação disponível nos suportes digitais.

A abordagem descrita aqui, como na abordagem de Levitt, também toma os detalhes da experiência vivida em uma empresa como base para a compreensão do valor da informação, não apenas como subsídios para decisões rotineiras, mas como impulsionadora da construção do conhecimento humano e organizacional.

A pesquisa focou sua ação na iniciativa de um grupo multinacional de grande porte localizado em Recife/Pernambuco, neste estudo denominado Grupo. Em 2014, o Grupo adotou uma estratégia que visava uma utilização melhor de seus recursos e o desafio consistia manter a organização no mercado, em uma circunstância específica de crise econômica no país.

Os profissionais da Central de Serviços do Núcleo de Tecnologia da Informação foram desafiados a recomendar ações de controle dos ativos organizacionais em tecnologia da informação, de modo a evidenciar a adequação de custos.

Tradicionalmente, a renovação das referidas licenças era designada no âmbito administrativo e correspondia a uma operação de rotina e, conseqüentemente, não contava com apoio de informações que expressassem a situação fidedigna de cada contrato. Todavia, neste caso, os profissionais buscaram as soluções com base em informações confiáveis e precisas sobre o processo de contratos de licenças de softwares, embora essa não era a prática adotada.

Um dos controles dos ativos mais expressivo dizia respeito ao pagamento dos contratos de licenças de *software* firmados entre o Grupo e uma das maiores empresas de informática da atualidade, fornecedora das referidas licenças. O contrato regia sobre o uso de sistemas operacionais de escritório, bem como de servidores e gerenciamento de dados, abrangendo as licenças necessárias para cada colaborador usufruir de todos os recursos disponíveis nestes sistemas operacionais, bem como de outros *softwares* executivos. Considere-se também que as licenças constituem requisitos legais acerca da utilização de *softwares* proprietários de escritório, infraestrutura e produtividade.

Assim, este estudo reforça e intensifica a gestão da informação no mundo corporativo e assinala a importância de avaliar o impacto informacional em negócios organizacionais, a partir de uma visão mais abrangente da cadeia de valor da informação, desde sua produção, comunicação até o uso e, ainda, o resultado do uso nas atividades das pessoas e nos resultados organizacionais (LE COADIC, 1996) se constituindo no impacto informacional.

Meadow e Yuan (1997) sustentam que o impacto informacional pode ser medido em termos do efeito sobre o estado de conhecimento do receptor de uma mensagem, em uma decisão que a pessoa tomou, ou sobre o resultado dessa decisão

tomada. Na mesma linha, Le Coadic (1996) defende que utilizar um produto de informação é empregar tal objeto para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, a qual pode derivar do desejo de se conhecer algo, ou em função da ação. Em outras palavras, utilizar a informação é alterar o estado inicial de quem a possui, seja através de processos de decisão ou do simples ato de estar informado.

Conhecimento é, assim, uma atividade de interação, de troca e análise de informações entre diversos atores que se consubstancia numa forma de impacto, como sublinham Meadow e Yuan (1997), e no âmbito de um contexto social, como evidencia Capurro (2003).

Este estudo aponta que, embora os resultados financeiros decorrentes do uso de informação legitimada não sejam muito expressivos, em termos práticos, uma boa decisão resulta de uma boa informação, minimizando os riscos. Demonstra-se que gestores que trabalham com informações consistentes, confiáveis e pertinentes conseguem exercer, com competência e segurança, o seu labor.

2 ONDE ESTÃO AS INFORMAÇÕES QUE PERDEMOS NOS ESTOQUES DE DADOS?

O ciclo infinito de ideias e ação,
Infinita experiência, infinita invenção,
Traz o saber do movimento, mas não da paz...
Onde está a vida que perdemos vivendo?
Onde está a sabedoria que perdemos no conhecimento?
Onde está o conhecimento que perdemos na informação?
(T. S. Eliot, 1888-1965, poeta)

Parafraseando Eliot: *Onde estão as informações que perdemos nos estoques de dados?* Isso tem sentido naquilo que já observou Le Coadic (1996) sobre as características que marcam o futuro da informação: sua exposição quantitativa e a implosão do tempo para sua comunicação.

No primeiro caso, considere-se a informatização das informações, que está na origem dos bancos de dados, implicando o surgimento de hospedeiros cada vez mais expressivos, verdadeiros supermercados de informação. No segundo caso, considerem-se os sistemas eletrônicos encurtando o tempo necessário à execução das tarefas de busca e processamento da informação e da sua utilização no processo decisório.

Além disso, a questão relativa aos estoques de dados levanta outro tema de igual importância: o valor da informação. Trazendo ao debate a noção de valor em si, King et al. (1982) sublinham que a literatura abordando o valor da informação, sistemas de informação, produtos de informação e serviços de informação se divide em duas categorias: a) uma descreve o conceito de valor e as abordagens para mensurar o valor; b) outra descreve a aplicação efetiva das medidas a produtos e serviços de informação.

King et al. (1982) distinguem o valor de um produto ou serviço de informação do valor da informação em si. O valor é um atributo (pois não existe por si só) que pode ser aplicado para quase todas as entidades. O ato de atribuir um valor a algo é, de fato, o estabelecimento de uma relação de equivalência, a qual pode ser expressa pela equação: $VA = VB$ (em que o valor de A é equivalente ao valor de B e $A \neq B$). Ou seja, A e B podem ser o mesmo tipo de entidade, mas a relação não deixa claro se A e B são idênticos. Normalmente A e B são muito distintos, como a afirmativa um *carro confiável vale seu peso em ouro*.

Afirmativas de equivalência definem o valor da troca, designam aquilo que alguém estaria disposto a trocar pela entidade valorada (se as circunstâncias fossem

aquelas em que a troca fosse desejada e/ou necessária). Na maioria das vezes, um dos lados da relação é expresso em termos monetários.

Outra abordagem para medir o valor considera a utilização de um produto ou de produtos. Nesse caso, conforme King et al. (1982), o valor da informação só tem sentido no contexto de sua utilidade para os usuários. Não existe nenhuma maneira de analisar o valor de informação exceto em relação ao contexto das pessoas que estão destinadas a usá-la. Rich (1980) afirma que o uso é um indicador preliminar ou aproximado do valor quando os objetivos são claramente definidos e as informações a serem utilizadas estão diretamente relacionadas com esses objetivos.

Seguindo na mesma linha, Le Coadic (1996) assegura que o objetivo final de um produto de informação ou de um sistema de informação deve ser pensado em termos dos usos dados à informação. Todavia, todo o estoque de informação é ainda mero dado, quando não associado a alguma utilidade imediata. Grandes estoques de informação podem confundir a percepção do emissor e, principalmente do receptor, no que concerne à sua importância ou significado. Soma-se a isso o fato de que cada grupo (profissionais de recursos humanos, da produção, da comercialização, assistentes executivos) busca solucionar suas necessidades de informação de forma diferente, com pouco contato entre si.

Davenport (1998) evidencia a arquitetura da informação, uma espécie de guia para estruturar e localizar a informação dentro de uma organização. Geralmente, as informações provêm de muitas fontes e encontram-se dispersas nas empresas, deixando de ser usadas, conforme tem-se destacado no presente estudo. O mapeamento de informações a que se refere Davenport (1998) permite conhecer o tipo de informação disponível e onde encontrá-la. Descreve não apenas a localização da informação, mas também quem é o responsável por ela, para que é utilizada, a quem se destina e se está acessível.

Esse guia do ambiente informacional se constitui também num diagnóstico, ilustrando, por exemplo, escassez e redundância de informação. Em algumas áreas da empresa pode haver pouca informação, em outras, o mesmo conteúdo pode estar em múltiplos lugares. Mapas assim servem para identificar a fonte, o meio de armazenamento e prover acessibilidade às informações.

Com base em Levitt (1960), da mesma forma, as empresas cometem equívocos por não perceber e reconhecer o valor nas informações que já possuem, seja em sua própria infraestrutura informacional ou nas muitas relações que mantêm com o mercado. Tarapanoff (2001) chama a atenção para o fato de que muitas organizações não são sensíveis a alguns excessos na busca e na manutenção da informação. Ela entende que os esforços principais de uma organização devem priorizar a busca e a manutenção da informação mínima, porém crítica aos negócios. Assim, uma organização evita o desperdício de recursos na obtenção de informações não relevantes.

Isso posto, o que realmente interessa não são as quantidades de relatórios impressos ou os megabytes de arquivos digitais, mas as possibilidades de uso, e conseqüentemente de mudanças, que estes conteúdos podem proporcionar. Visar os dados da organização desta forma é colocar uma lente sobre a Miopia em Informação e explorar o ambiente informacional de um ponto de vista mais consciente, inteligente e amplo.

As informações armazenadas em bases de dados, sistemas informacionais, bibliotecas, arquivos ou museus, na abordagem do fluxo da informação de Le Coadic (1996), devem produzir conhecimento, a partir de uma ação de comunicação mutuamente consentida entre a fonte (os estoques) e o receptor.

Todavia, medir o uso ou impacto informacional é uma tarefa difícil, uma vez que nunca será possível ter o controle sobre todos os elementos e variáveis que influenciam uma decisão tomada. Desse ponto de vista, Meadow e Yuan (1997)

sustentam que só é possível considerar a natureza da base de conhecimento de uma pessoa ou grupo de pessoas, com apoio na análise das decisões tomadas e do efeito dessas decisões.

Independentemente do tipo de impacto decorrente do uso informacional, sempre haverá um *status* decorrente da mudança. Essa é uma característica que, segundo Levitt (1960), acompanha as organizações e sociedades que sobrevivem às intempéries da existência, e, por consequente, do mercado e suas relações. O termo usado por Levitt (1960), a “miopia”, doença que afeta a capacidade de uma pessoa enxergar distâncias ampliadas, então, expressa o perigo de se acreditar que os negócios são estáveis, ou que os ambientes mercadológicos podem e estão completamente sobre controle.

Recentemente, a importância de determinar o valor da informação de uma maneira mais utilitária tem aumentado por um número de razões. Saracevic e Kantor (1997) assumem, como premissa central, que o valor da informação está relacionado ao uso. Assim sendo, o valor da informação é estabelecido pela intencionalidade de um usuário em relação a alguma razão, tarefa, ou problema em questão.

As tarefas também são vistas como influências contextuais em estudos envolvendo ambientes de trabalho, particularmente em termos de níveis de complexidade e incerteza (Vakkari, 1999). A complexidade de uma tarefa, segundo Vakkari (1999) é determinada pelo grau de predeterminabilidade das informações requisitadas para sua realização.

Entretanto, nas tarefas de decisões genuínas, segundo Vakkari (1999) e como este estudo tem evidenciado, num primeiro momento, as necessidades de informação não são facilmente distinguíveis. Nessa perspectiva, como no ponto de vista de Le Coadic (1996), de Saracevic e Kantor (1997), entre outros, o valor da informação está vinculado à utilidade do uso dado à informação e, por isso, é dirigido ao contexto social do usuário.

Da mesma forma que Levitt (1960) chama a atenção das empresas a ampliar sua visão organizacional, inferimos que é também essencial dar atenção ao estoque de informações nas organizações. A crescente produção de informação precisa ser reunida e armazenada de forma eficiente, obedecendo a critérios de produtividade na estocagem, ou seja, o maior número de estruturas informacionais deve ser colocado em menor espaço possível dentro de limites da eficácia e custo.

As observações até aqui sustentadas conduzem a atenção à cultura e ao comportamento em relação à informação. Enquanto que o comportamento envolve atos individuais, a cultura abrange grupos, em particular as crenças e os valores desse grupo e a sua disposição em mudá-los ou conservá-los (Bauman, 2012).

O comportamento em relação à informação, positivo ou negativo, forma a cultura informacional de uma organização. A cultura em relação à informação, para Davenport (1998), é o padrão de comportamento e atitudes que expressam a orientação informacional de uma empresa. A cultura, nesse sentido, pode ser aberta ou fechada, orientada por fatos ou baseada na intuição ou em rumores, controlada ou autorizada, de enfoque interno ou externo, aceitação ou rejeição da tecnologia da informação. Refere-se ao modo como as pessoas lidam com a informação. Inclui a busca, o uso, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar informações, conforme se evidencia no presente estudo.

3 O LOCUS DE ANÁLISE E OS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O Grupo, *locus* de análise da renovação dos contratos de licenças, possui três principais negócios, um na área de vidros, outro em desenvolvimento imobiliário, e o terceiro, na geração de energia. Suas empresas estão distribuídas entre diversos

estados: Pernambuco, Paraíba, São Paulo, Mato Grosso do Sul e Bahia – e ainda o mercado chileno também se constitui como área de abrangência dos negócios.

Devido à sua natureza participativa e prática, o método da pesquisa-ação mostra-se adequado para o desenvolvimento de um esforço planejado de iniciativas de utilização de informações, sistemas e infraestrutura disponíveis na organização na perspectiva da redução de custos. Segundo Thiollent (1985, p. 8), um dos principais objetivos da pesquisa-ação é dar aos pesquisadores e grupos participantes os meios de se tornarem capazes de responder com maior eficiência aos problemas da situação em que vivem, em particular sob forma de diretrizes de ação transformadora.

A equipe se apoiou nos fundamentos metodológicos desenvolvidos no âmbito da gestão da informação do campo de conhecimento da Ciência da Informação. O estudo demandou compreender a realidade informacional da empresa e, assim sendo, a primeira iniciativa foi buscar informações que apontassem e revelassem os obstáculos do processo.

Nessa perspectiva, a equipe Central de Serviços do Núcleo de Tecnologia da Informação definiu as etapas do trabalho: (a) identificar todos os contratos de licenças de *software* ativos no Grupo; (b) examinar o *status* da utilização e da distribuição dos *softwares* em cada equipamento; (c) conferir a conformidade das licenças ativas dos *softwares* licenciados; (d) selecionar os *softwares* que necessitavam de renovação; (e) identificar os usuários mais frequentes e a quantidade de execuções do *software*; (f) medir o tempo médio de utilização dos equipamentos ou *softwares* instalados; (g) identificar os problemas relacionados aos contratos e uso das licenças; (h) propor ações de melhorias, visando à adequação dos custos por meio da remoção de *softwares* não utilizados e à otimização do uso de licenças disponíveis.

A coleta de dados foi viabilizada pelo sistema que se caracteriza em uma solução integrada de inventário e gerenciamento de licenças da *Snow Software*: o *Snow Inventory* e *Snow License Manager*, recursos que até então eram subutilizados no Grupo desde sua aquisição em 2013, aproximadamente dois anos antes da realização do atual processo de gerenciamento das informações e da renovação dos contratos.

O *Snow Inventory* é um sistema de inventário em equipamentos digitais de arquitetura distribuída do tipo cliente/servidor. Tais tecnologias se constituem em equipamentos que podem desempenhar tarefas que envolvem, como elemento principal, o processamento e a transmissão informacionais. Este tipo de arquitetura é caracterizado pela existência de um servidor central robusto que recebe informações de *softwares* instalados em outros equipamentos, os chamados clientes. Esta comunicação ocorre via rede, geralmente via Internet: os dados coletados pelos clientes são armazenados no servidor para posterior utilização.

Nesse sistema de inventário, as informações coletadas eram visualizadas em um portal na Web. No portal, ainda era possível visualizar, manipular e analisar as informações coletadas, bem como exportar para arquivos com melhor capacidade de manipulação de dados, tais como os arquivos de planilhas eletrônicas em formato proprietário da Microsoft ou Comma-separated Values (CSV). Estes dados foram constantemente manipulados no Microsoft Excel, *software* de planilha de dados eletrônicos, constituindo-se como os sistemas mais utilizados durante todo o processo de análise.

Com uma função mais gerencial, o *Snow License Manager* é responsável por analisar e gerenciar as informações coletadas pelos clientes, bem como as informações registradas no servidor acerca da utilização e da distribuição, e da conformidade das licenças ativas dos *softwares* licenciados do parque.

Por intermédio da instalação de um aplicativo do tipo cliente – o *Snow Software Client* – nos equipamentos a serem inventariados, responsáveis por coletar

as informações e repassá-las via Internet ou rede para um servidor central, foi possível identificar a dimensão do parque e a quantidade de equipamentos, os quais possuíam instalações dos *softwares* que necessitavam de renovação. Com base nisso, foi possível identificar informações, tais como: quais *softwares* estavam instalados, usuário mais frequente, quantidade de execuções do *software*, tempo médio de utilização dos equipamentos ou *softwares* instalados.

O *Snow License Manager* possibilitou cadastrar informações referentes às licenças e seus arquivos dos equipamentos distribuídos no parque, no sentido de evitar que máquinas não licenciadas fossem usadas. Apesar de alocar as licenças, vale ressaltar que a função gerencial deste *software* mostra a realidade do parque, alertando para as ocorrências que merecem atenção, pela análise de seus relatórios.

Essas ocorrências dizem respeito a equipamentos com especificações de *hardware* abaixo do padrão, equipamentos em não conformidade de licença (faltando ou sobrando alguma licença), *softwares* não homologados em uso, tempo sem utilização do equipamento, dentre outros relatórios personalizados que poderiam ser gerados pelo colaborador dada uma necessidade específica.

Salienta-se que, embora essas informações tivessem sido produzidas e disponibilizadas por meio do *software* (*Snow License Manager*) e, portanto, já se encontrassem disponíveis na organização, o Grupo desconhecia essa potencialidade informacional. Ou seja, embora o Grupo tivesse os meios para gerar os dados, o potencial informacional somente foi constatado e desvendado à medida que os profissionais exploravam o conteúdo informativo dos *softwares* disponíveis. Além disso, foram necessários trabalho e inteligência humana para organizar e analisar os dados, transformando-os em informação útil e em um recurso competitivo para a organização.

Para dar conta da análise foi utilizada a base do serviço de diretório da Microsoft, o *Active Directory* (AD), responsável por gerenciar máquinas com sistema operacional da Microsoft em um servidor de domínio do Grupo. Este servidor de domínio do grupo é responsável por manter todas as máquinas sobre uma mesma infraestrutura, garantindo a comunicação destas com os servidores principais, mantendo as conexões necessárias para a distribuição de políticas de configuração e aplicações via rede, então conhecidas como *Group Policy* ou GPO.

Dessa forma, por meio da organização das informações disponibilizadas nos servidores do *Active Directory*, as máquinas eram assim categorizadas por (a) tipo (*desktop*, *notebook*, servidor ou máquina virtual); (b) distribuição entre organizações do grupo; (c) localização geográfica das empresas do Grupo; (c) usuários nominais.

Isso posto, as informações produzidas e disponíveis nas bases do *Snow Software* e do *Active Directory* foram constantemente cruzadas a fim de diminuir as disparidades encontradas, tais como: informações acerca de usuário responsável pelo equipamento, localização física, atividade e registro de uso do equipamento e ausência destes em alguma das bases.

Este processo foi útil para que ambas as fontes pudessem apresentar resultados mais próximos, uma vez que refletem a realidade do parque, por meio das informações produzidas e disponibilizadas pelas mesmas. Neste ponto, gerir a informação pressupõe uma tarefa mais analítica, assegurando que informações cuidadosamente analisadas e revisadas subsidiassem o processo decisório.

4 O VALOR DA INFORMAÇÃO SE MATERIALIZA NO USO

E assim, de posse das informações, os problemas se manifestaram basicamente em três eixos:

- a) Uma quantidade de equipamentos superior à necessária: equipamentos que

já haviam sido descartados, doados ou estavam sem utilização e, portanto, deveriam ser removidos do contrato vigente. Estas informações foram chamadas de “lixo no *Active Directory*”, uma vez que não havia necessidade ou interesse de mantê-las em nenhuma dessas bases de forma a contabilizar licenças;

b) Licenças disponíveis para certos *softwares* em quantidade superior à necessária: para algumas versões ou edições de *softwares* aplicativos, sistemas de escritório ou sistemas operacionais, havia no parque uma quantidade superior de licenças em relação ao número de instalações efetivas em uso. Foi possível realocar estas licenças e manter um registro mais fidedigno da distribuição, até alcançar a quantidade necessária;

c) Ausência de licenças que poderiam suprir a demanda atual: contrariamente à constatação anterior, nesta análise se identificou uma não conformidade na quantidade de licenças em relação à quantidade de instalações efetivamente em uso. Em outras palavras, havia quantidades de licenças inferiores à quantidade de instalações, revelando a necessidade de compra de novas licenças para adequação do parque.

De posse dessas informações, foram verificados o tempo de uso médio de cada *software* por usuário, a quantidade de vezes em que o *software* foi executado por usuário, as datas de instalação e última utilização de cada usuário. Isso permitiu mapear quem realmente utilizava cada *software*, bem como havia quanto tempo este usuário não executava o *software*. Esse levantamento foi cuidadosamente operado, visando mitigar riscos de remover licenças de usuários, por exemplo, que estivessem em férias.

Outra análise dizia respeito aos casos em que, mesmo apresentando uma média de tempo de uso elevada, as licenças não seriam mais utilizadas. Esse era o caso de usuários envolvidos em projetos específicos e, assim, mesmo com índice elevado de registros de uso, este uso se resumia somente a um tempo determinado, pois ao final do projeto o *software* deixaria de ser utilizado.

Após as referidas análises do uso foi possível identificar os seguintes custos que poderiam ser suprimidos:

1. Instalações ativas, porém, sem utilização, decorrente de diversos fatores, desde instalações temporárias para visualização de um arquivo pontual;
2. Vestígios de uso de um usuário anterior que deveria ter sido limpo, e por alguma razão não o foi;
3. Instalação com baixíssima demanda de uso, possibilitando a adoção de medidas rápidas que contemplaram a desinstalação do *software*.

Outra ação importante se constituiu na análise do uso de licenças dos sistemas operacionais visando identificar quantas máquinas realmente estavam utilizando os sistemas operacionais contratados anteriormente pelo Grupo, e assim retirar do novo contrato o montante de máquinas e servidores que consumiam licenças sem aproveitamento.

Esses sistemas operacionais diziam respeito aos sistemas que não foram contratados pela empresa, até equipamentos que estavam sem utilização e poderiam ser removidos. Os critérios para identificação destas ocorrências em sistemas operacionais foram semelhantes aos adotados para os demais *softwares*: verificação da última data de envio de informações daquele equipamento aos servidores do *Snow Software*, juntamente com o registro dos sistemas operacionais em funcionamento, mas que divergiam em edição ou versão daqueles contratados inicialmente ou que seriam contratados.

As referidas análises revelaram um contingente de 577 licenças para

sistemas operacionais no contrato atual. Porém, após a análise dos dados existentes, o novo contrato foi fechado com a aquisição de 525 licenças, uma redução de aproximadamente 9% sobre o mesmo parque operacional do contrato anterior.

Isso ocorria, na maioria das vezes, com equipamentos antigos que entraram em utilização antes de passarem por todos os procedimentos de adequação padrão do Grupo. Assim, ao final da análise, alguns sistemas operacionais foram reconfigurados para instalações em conformidade e o restante removido do parque, diminuindo as estatísticas negativas reportadas nos relatórios.

A identificação e o uso dessas informações fizeram a diferença, pois subsidiaram com segurança o processo decisório. Assim, foram tomadas as decisões que se seguem, as quais caracterizam os resultados da pesquisa:

1. Manter as licenças de diretores e gerentes de alto nível e analisar a necessidade de uso dos demais colaboradores;
2. Reconfiguração de equipamento e realocação das licenças para os usuários que realmente as necessitavam;
3. Adoção de *softwares* livres com condições de suprir as demandas de visualização de arquivos, não exigindo o contrato de licença para realizar essas atividades.

As informações coletadas e analisadas foram apresentadas aos gestores imediatos, pois a equipe estava segura sobre quais eram as máquinas/equipamentos cujas licenças deveriam ser mantidas, e quais poderiam ser suprimidas e canceladas.

Devidamente autorizada, a equipe cuidou de mapear e distribuir a ação de remoção para que tudo pudesse ocorrer de forma reservada, sem a apreensão do usuário.

Desse modo, a identificação, busca e uso de informações se produziu num processo de gestão informacional circunspeto, de redução do número de instalações ativas no parque, adequando o contrato à realidade, bem como reduzindo os custos totais. Na Tabela 1 é possível comparar quantitativamente o cenário do contrato anterior, tomado em um estado de Miopia em Informação, com o cenário do contrato atual, baseado no uso dos dados que estavam disponíveis na empresa. Estes números se referem à quantidade de licenças contratadas.

Tabela 1: Comparativo de renovação de contrato

Licenças/Softwares	Contrato 2014 (Miopia em Informação)	Contrato 2015	Redução em %
Sistemas Operacionais	577	525	9%
<i>Software</i> Gerenciamento de Projetos	43	30	30%
<i>Software</i> Diagramação de Fluxogramas	20	7	65%
TOTAL	640	562	12%

Fonte: Relatório elaborado pelos autores, com base nos dados da pesquisa (2015)

Estima-se uma economia de aproximadamente R\$ 53.000,00 (cinquenta e três mil reais) em relação à renovação de contrato anterior. Aliada à tecnologia, o gerenciamento da informação contribuiu diretamente para a tomada de decisão, e redução de custos organizacionais de uma maneira segura e cautelosa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fazendo uma analogia ao conceito de "Miopia em Marketing", de Levitt (1960), este estudo mostrou uma situação de "Miopia em Informação", caracterizada pela visão de curto alcance acerca das informações potenciais disponíveis na organização e sobre as possibilidades de uso dessas informações. Como alguém acometido por miopia que não enxerga além do que está perto de si, assim as organizações míopes olham para seus dados, contudo não são capazes de contextualizá-los e interpretá-los em determinadas circunstâncias, ou problemas em questão.

Como se observa no caso descrito, o Grupo já realizava a coleta e estocagem de dados por volta de dois anos, porém os dados estavam desprovidos de significado, de análise e de estabelecimento de relações recíprocas.

Dados assim se caracterizam como um conjunto de símbolos, em que os símbolos individuais são conhecidos, mas a combinação é sem sentido. Seguindo com Meadow e Yuan (1997), informações são dados organizados de modo significativo, em que relações podem ser estabelecidas para caracterizá-los em informação útil. Porém, se é dado ou se é informação, vai depender do usuário. O que é dado para um pode ser informação para outro, pois cada um, em circunstâncias específicas, vai analisar uma situação de forma singular.

Como se lê do caso apresentado, os dados não estavam sendo reconhecidos como informação potencial. Igualmente, os recursos de *software* e a infraestrutura também estavam instalados, entretanto não havia clareza sobre as informações produzidas, com tal característica de suprir as demandas internas e assim reduzir custos em tempos de crise.

Portanto, se é dado ou informação não é fixo, mas uma questão particular. A distinção entre dados e informações deve, então, ser feita em cada interface, ou seja, cada ponto onde os dados são produzidos ou originados e transferidos para outro. O Grupo não distinguia de meros registros o potencial dos dados produzidos internamente, até ocorrer uma situação de crise, na qual os dados foram percebidos e tratados como informação.

Saracevic e Kantor (1997) argumentam que um serviço de informação tem valor contributivo se ele fornece tal informação, em particular, se a informação fornecida serve para alguma aplicação ou decisão. Entretanto, mesmo em situações de tomada de decisão, Meadow e Yuan (1997) sustentam que a informação não desencadeia direta e instantaneamente uma decisão. Ou seja, a informação muda o estado do conhecimento e o estado do novo conhecimento desencadeia a decisão.

Este estudo faz alusão à informação como um meio, não um fim. O fim está no seu uso social pelas pessoas. Isso significa que o estudo do fenômeno informação está ligado diretamente ao contexto e às pessoas. Igualmente, a gestão da informação não é uma área organizacional fim, mas, antes de tudo, um meio para que outras áreas possam ter seus objetivos alcançados da melhor forma possível, com base no acesso e uso de informação.

Como se observou neste estudo, não se percebe o valor da informação fora de um contexto de uso. Assim, conclui-se que este caso estabelece uma analogia com a miopia em informação, pois a organização apresentava visão restrita do seu potencial informacional. A analogia com uma miopia em informação se revelou na incapacidade do Grupo de identificar e usar informações disponíveis para apoiar as decisões até então tomadas em relação a renovação das licenças de software. Muitas organizações priorizam a quantidade em detrimento da qualidade e isso gera um amontoado de lixo digital em equipamentos muitas vezes desnecessários, com custos elevados em licenças de *software* e aquisições de infraestruturas adequadas na crença de que sistemas por si resolvem tudo.

Logo, de igual modo como Levitt (1960) se referia à Miopia em Marketing, no domínio da gestão da informação, dados podem ser vislumbrados como informações potenciais, e, assim também, informações caracterizam o conhecimento em ação. A crença de apenas armazenar dados como vantagem estratégica é um placebo que nada faz além de manter tudo como está. Traz o falso alívio de que algo está sendo feito, mas, na realidade, só gera despesas se estes dados continuarem sem utilização proveitosa.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Z. **Ensaio sobre o conceito de cultura**. Tradução: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. Tradução Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998.

ELIOT, T. S. Choruses from 'The Rock.' In **Collected Poems**. London: Faber and Faber, 1937.

FRANCO, M. A. Pedagogia da pesquisa-ação. **Revista Educação e Pesquisa. São Paulo**, v. 31, n. 3, p. 483-502.

KING, D. W.; GRIFFITHS, J.-M.; RODERER, N. K.; WIEDERKEHR, R. R. V. **Value of the Energy Data Base. Oak Ridge, Tennessee**: Technical Information Center United States Department of Energy; 1982.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.

LEVITT, T. Marketing myopia. **Harvard Business Review**. v. 38, p. 45-56, jul/ago, 1960.

LEWIN, K. **Teoria de Campo em Ciência Social**. São Paulo: Pioneira, 1965.

MEADOW, C. T.; YUAN, W. Measuring the impact of information: defining the concepts. **Information Processing and Management**, Elmsford, v. 33, n. 6, p. 697-714, Nov. 1997.

RICH, R. F. The Use of Information as an Indicator of Value. In: **Government Information Management: A Counter-Report of the Commission on Federal Paperwork**. Colorado: Westview Press, 1980.

SARACEVIC, T. KANTOR, P. B. Studying the value of library and information services: establishing a theoretical framework. Parte I. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 48, n. 6, p. 527-542, 1997.

TARAPANOFF, K. **Inteligência Organizacional e Competitiva**. Brasília: Editora UnB, 2001.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez Ed., 1985.

VAKKARI, P. Task complexity, problem structure and information actions - Integrating studies on information seeking and retrieval. **Information Processing & Management**, v. 35, n. 6, p. 819-837, 1999.

Editores do artigo: Adilson Luiz Pinto e Rafaela Paula Schmitz