



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO - CCAE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

IVAN CARLOS DOS SANTOS FERNANDES


**GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM UMA ORGANIZAÇÃO DO
TERCEIRO SETOR: um estudo de caso no Vale do Mamanguape – PB**

**Mamanguape/PB
2026**


IVAN CARLOS DOS SANTOS FERNANDES

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM UMA ORGANIZAÇÃO DO TERCEIRO SETOR:
um estudo de caso no Vale do Mamanguape – PB**


Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Administração do Centro de Ciências Aplicadas e Educação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Administração, defendido e aprovado pela banca examinadora constituída pelos docentes:

Documento assinado digitalmente
 **JULIO AFONSO SA DE PINHO NETO**
Data: 30/03/2026 11:22:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto – UFPB
Orientador/Presidente

Documento assinado digitalmente
 **MARCIA MARIA DE MEDEIROS TRAVASSOS SAE**
Data: 30/03/2026 13:59:28-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dra. Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger – UFPB
Membro da Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente
 **EDDLA KARINA GOMES PEREIRA**
Data: 31/03/2026 18:27:50-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Eddla Karina Gomes Pereira – UFPB
Membro da Banca Examinadora

**Mamanguape/PB
2026**



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO - CCAE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



**GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM UMA ORGANIZAÇÃO DO TERCEIRO SETOR:
 um estudo de caso no Vale do Mamanguape – PB**

Ivan Carlos dos Santos Fernandes – UFPB – ivancar1756@gmail.com

Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto – UFPB – sadepinhojulio@gmail.com

Profa. Dra. Márcia Maria de Medeiros T. Saeger – UFPB – prof.marciasaeger@gmail.com

Profa. Dra. Eddla Karina Gomes Pereira – UFPB – eddlakgp@gmail.com

RESUMO

A presente pesquisa aborda a gestão da informação em uma organização do terceiro setor localizada no Vale do Mamanguape, com o objetivo de analisar como se desenvolvem os processos informacionais e sua influência na organização das atividades institucionais e na tomada de decisão. Trata-se de um estudo de caso, de abordagem qualitativa, realizado por meio de entrevistas semiestruturadas com o corpo gestor da instituição, sendo os dados analisados a partir da técnica de análise de conteúdo. Os resultados indicam que a informação desempenha papel relevante no contexto organizacional, contribuindo para a identificação das demandas do público atendido, o planejamento e a execução das ações institucionais. Contudo, verificam-se limitações relacionadas à sistematização dos registros e ao uso de ferramentas tecnológicas, o que restringe o potencial de organização e utilização estratégica das informações. Observa-se que as práticas informacionais existentes ocorrem de forma ainda parcialmente estruturada. Conclui-se que o aprimoramento da gestão da informação, por meio da adoção de sistemas mais estruturados e da organização dos registros, é fundamental para fortalecer os processos informacionais, ampliar o suporte à tomada de decisão e contribuir para o desenvolvimento institucional.

Palavras-chave: Gestão da informação. Terceiro setor. Tomada de decisão. Vulnerabilidade social.

ABSTRACT

This study addresses information management in a third-sector organization located in the Mamanguape Valley, with the aim of analyzing how informational processes are developed and their influence on the organization of institutional activities and decision-making. It is a case study with a qualitative approach, conducted through semi-structured interviews with the institution's management team, with data analyzed using the content analysis technique. The results indicate that information plays a relevant role in the organizational context, contributing to the identification of the demands of the served population, as well as to the planning and execution of institutional actions. However, limitations are observed regarding the systematization of records and the use of technological tools, which restricts the potential

for organization and strategic use of information. It is also noted that existing informational practices are still only partially structured. It is concluded that improving information management, through the adoption of more structured systems and better organization of records, is essential to strengthen informational processes, enhance support for decision-making, and contribute to institutional development.

Keywords: Information management. Third sector. Decision-making. Social vulnerability.

1 INTRODUÇÃO

As transformações tecnológicas, econômicas, políticas e sociais têm provocado mudanças significativas no ambiente organizacional, exigindo das instituições maior capacidade de adaptação e tomada de decisão. Conforme destaca Choo (2003), as organizações precisam assegurar recursos tangíveis e intangíveis — como dados, informação e conhecimento — além de relações confiáveis, a fim de sustentar sua capacidade de aprendizado e competitividade. Nesse sentido, o uso da informação constitui um fator determinante para orientar as instituições frente aos diferentes contextos em transformação, influenciando diretamente sua estrutura e funcionamento.

Embora dados, informações e conhecimento sejam fundamentais à comunicação e à tomada de decisão (Angeloni, 2003), Ferreira e Perucchi (2011) ressaltam que não basta apenas adquiri-los; é indispensável tratá-los, organizá-los, distribuí-los e compartilhá-los para que possam ser utilizados de forma efetiva. Dessa necessidade emerge o conceito de gestão da informação, compreendido como um processo capaz de estruturar e orientar o uso estratégico dos conteúdos informacionais no âmbito institucional.

Compreender esse processo implica reconhecer seu papel central no suporte às atividades organizacionais. Segundo Nunes e Werlang (2023), a gestão da informação tem como função apoiar as organizações por meio da integração de conteúdos em benefício institucional, favorecendo o desenvolvimento e o melhor aproveitamento dos recursos disponíveis. Nessa mesma direção, Ferreira e Perucchi (2011) afirmam que a informação, quando devidamente gerida, transforma-se em vantagem estratégica e competitiva.

No contexto do terceiro setor, cujas organizações atuam no atendimento de necessidades sociais, Dufloth (2005) enfatiza que esse segmento surgiu justamente para suprir lacunas deixadas pelo poder público, assumindo um papel decisivo na assistência às populações em situação de vulnerabilidade. Mañas e Medeiros (2012) reforçam essa

perspectiva ao destacarem que as instituições do terceiro setor exercem função essencial na implementação de projetos e programas sociais voltados às comunidades.

Ainda que não tenham fins lucrativos, essas organizações buscam alcançar seus objetivos com excelência, uma vez que sua eficácia institucional não é medida pela rentabilidade, mas pelo impacto e pela qualidade dos serviços prestados. Nesse cenário, a gestão da informação torna-se crucial, uma vez que a sustentabilidade e a legitimidade social dessas entidades dependem diretamente da eficiência na produção, circulação e uso da informação. Conforme ressalta Dufloth (2005), a informação exerce um papel fundamental ao orientar e impulsionar o desenvolvimento das atividades institucionais, sendo essencial para a formulação de projetos alinhados às demandas regionais e ao fortalecimento de iniciativas sociais.

Diante da relevância da gestão da informação nesse contexto organizacional, apresenta-se a seguinte questão de pesquisa: **Como ocorre o processo de gestão da informação em uma organização do terceiro setor?**

Para responder à questão proposta, definiu-se como objetivo geral analisar a gestão institucional da informação em uma organização do terceiro setor localizada no Vale do Mamanguape. De forma específica, foram estabelecidos os seguintes objetivos: a) identificar as principais necessidades informacionais percebidas pelo corpo gestor da instituição, relacionando-as às demandas estratégicas e operacionais; b) examinar os processos de aquisição, coleta, organização e armazenamento das informações; c) analisar os mecanismos e canais de disseminação utilizados e sua eficácia no fluxo informacional interno; e d) avaliar a contribuição do modelo de McGee e Prusak (1994) para a compreensão e o aprimoramento da gestão da informação no terceiro setor.

Para atender aos objetivos delineados, adotou-se a metodologia do estudo de caso, por permitir uma análise aprofundada das práticas informacionais de uma instituição do terceiro setor.

A realização desta pesquisa justifica-se pela necessidade de compreender como a informação é gerida em uma organização dessa natureza, tomando como base o modelo proposto por McGee e Prusak (1994). O estudo revela-se relevante por contribuir para o aprimoramento da gestão da informação em organizações do terceiro setor, possibilitando identificar fragilidades e potencialidades nos processos informacionais.

Quanto à estrutura, o artigo está organizado em cinco seções: introdução; fundamentação teórica sobre gestão da informação e o modelo de McGee e Prusak; procedimentos metodológicos; apresentação e análise dos resultados; e considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A INFORMAÇÃO COMO RECURSO ESTRATÉGICO DE GESTÃO

Diante dos constantes processos de mudança — de ordem tecnológica, econômica, política e social — que afetam diretamente as organizações, torna-se cada vez mais necessário ampliar o conhecimento institucional e aprimorar os processos decisórios para garantir adaptação e continuidade. Nessa perspectiva, Davenport (1998) destaca que a estratégia da informação se constitui num elemento fundamental para a adaptação organizacional, ao favorecer um ambiente comunicacional mais integrado e colaborativo, além de viabilizar a organização e o compartilhamento eficiente das informações.

Compreender a natureza e o valor da informação é fundamental para a gestão institucional, pois esse entendimento permite estruturar e utilizar estrategicamente os recursos informacionais. Ainda que conceituar informação seja uma tarefa complexa, dada a multiplicidade de sentidos atribuídos ao termo, adota-se aqui a distinção clássica entre dados, informação e conhecimento. Nessa perspectiva, Davenport (1998) aponta a informação como um elo que conecta os dados brutos e o conhecimento construído, justamente por envolver a articulação simultânea entre esses três elementos.

Nesse sentido, Ribeiro e Santos (2020) definem dados como fatos ou representações de objetos expressos por símbolos ou sinais, resultantes de processos de observação e mensuração. Entretanto, em seu estado bruto, tais dados não possuem utilidade ou significado, adquirindo sentido apenas quando organizados e interpretados. De forma convergente, Angeloni (2003) observa que, apesar de não apresentarem valor intrínseco em sua forma original, os dados são indispensáveis à geração de informações, pois se constituem na matéria-prima que, quando processada, esclarecida e contextualizada, transforma-se em informação. Para Choo (2003), os seres humanos são o principal meio de conversão da informação em conhecimento, uma vez que é por intermédio deles que ocorre a interpretação e a atribuição de sentido. Nessa direção, Davenport (1998) afirma que o conhecimento resulta da informação que, ao ser interpretada, contextualizada e incorporada pela experiência de um indivíduo, adquire significado.

Apesar dos benefícios promovidos pelo avanço tecnológico — como a expansão das redes de comunicação, o uso intensivo de computadores e a maior disponibilidade de informações — Davenport (1998) argumenta que o principal desafio não é o acesso em si,

mas a capacidade de compreender, interpretar e agregar valor às informações disponíveis. Para o autor, há pouco sentido em administrar múltiplos tipos de informação quando inexistem condições concretas para o seu uso, pois, na ausência de uma estratégia que organize e direcione o tratamento desse fluxo, instala-se a sobrecarga informacional. Nesse sentido, estratégias informacionais orientadas por conteúdos específicos permitem que a organização coordene, de maneira mais eficiente possível, a coleta, a análise e a utilização das informações consideradas mais relevantes para a atuação institucional.

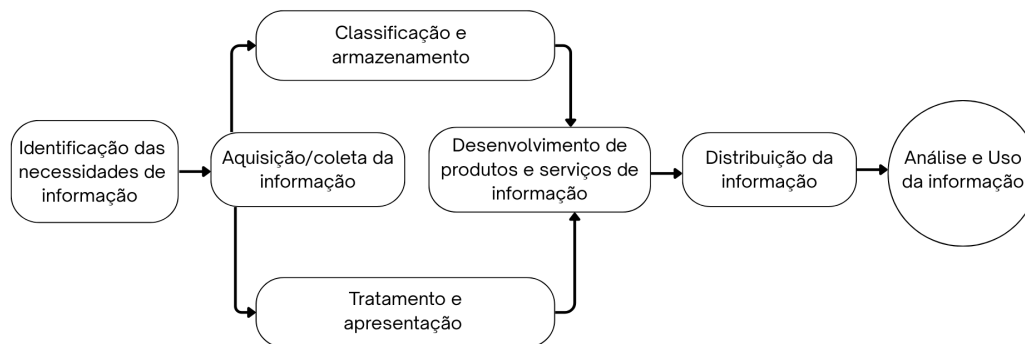
Em consonância com essa perspectiva, Ferreira e Perucchi (2011) afirmam que a ausência de gestão faz com que o fluxo informacional se desenvolva de maneira desordenada, resultando no desperdício de conteúdos essenciais ao desenvolvimento institucional. Nesse contexto, a gestão torna-se um elemento essencial e indispensável para o alcance de objetivos em ambientes que exigem a tomada de decisão, coordenação de atividades, organização de processos, aprendizagem contínua e uso estratégico da informação. Nessa direção, a gestão da informação, por meio de estratégias informacionais, torna viável a organização das ações institucionais, permitindo orientar, de forma sistematizada, o alcance dos objetivos organizacionais.

Diante desse papel estratégico, torna-se essencial compreender como a informação é gerida, ou seja, de que forma as organizações identificam, coletam, organizam e utilizam conteúdos informacionais para subsidiar decisões e aprimorar seus resultados. Essa reflexão conduz à própria noção de gestão da informação, cujos fundamentos serão examinados a seguir, tomando como referência o modelo proposto por McGee e Prusak (1994).

2.2 O MODELO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DE MCGEE E PRUSAK

No livro *Gerenciamento Estratégico da Informação*, McGee e Prusak (1994) apresentam um modelo que se consolidou como uma das principais referências no campo da gestão da informação, sobretudo por explicitar como a informação pode ser organizada, tratada e mobilizada como um recurso efetivamente estratégico. O modelo proposto pelos autores descreve um processo cíclico e integrado, que se inicia na identificação das necessidades informacionais e se estende até o uso da informação para apoiar diretamente a tomada de decisão, evidenciando a lógica contínua que orienta o fluxo informacional nas organizações. Nessa direção, McGee e Prusak (1994) constroem um esquema conceitual composto por etapas interrelacionadas, representadas na figura a seguir, o que permite visualizar, de maneira articulada, os movimentos que configuram a gestão da informação:

Figura 1 — Modelo de gerenciamento da informação



Fonte: Adaptado de Martins (2020, p. 136 *apud* McGee e Prusak, 1994, p. 108)

Observa-se, na Figura 1, que o modelo de gerenciamento da informação proposto por McGee e Prusak se estrutura em seis etapas que convergem para a utilização efetiva da informação. Como ressalta Martins (2020), essas etapas não precisam ser aplicadas de forma rígida ou padronizada em todas as organizações; ao contrário, devem ser acionadas conforme as necessidades específicas que emergem das demandas informacionais de cada contexto. Nessa perspectiva, e conforme apontam Araújo (2013) e Martins (2020), apresentam-se a seguir as etapas que compõem o referido modelo.

1. **Identificação das necessidades de informação:** Trata-se do momento em que a organização examina as fontes informacionais já disponíveis, ao mesmo tempo em que reconhece, de maneira clara e articulada, as necessidades informacionais que irão subsidiar o processo de tomada de decisão. É uma fase em que a definição precisa dessas necessidades torna-se essencial, no sentido de garantir que a informação venha a cumprir, de forma efetiva, seu papel estratégico no âmbito da gestão;
2. **Aquisição/coleta da informação:** Corresponde à etapa de definição dos instrumentos e procedimentos que serão utilizados para localizar, explorar e obter as informações necessárias ao processo organizacional;
3. **Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação:** Após a coleta, a informação deve ser tratada, analisada, organizada e devidamente armazenada, além de apresentada de maneira clara, de modo a atender às necessidades dos usuários e assegurar que possam acessá-la sem dificuldades de compreensão ou uso;
4. **Desenvolvimento de produtos e serviços de informação:** Uma vez identificada, tratada, analisada, organizada, armazenada, apresentada e acessada, a informação pode ser incorporada aos valores morais e éticos dos indivíduos e, somada ao conhecimento

e à experiência previamente acumulados, contribuir para a geração de novas perspectivas no sistema informacional da organização;

5. **Distribuição da informação:** Refere-se aos canais de comunicação — formais ou informais — por meio dos quais as informações serão disseminadas, compartilhadas e distribuídas após as etapas anteriores, garantindo que circulem adequadamente no ambiente organizacional;
6. **Análise e uso da informação:** Consiste no momento de avaliação destinado a verificar se as demandas informacionais foram efetivamente atendidas e se o conhecimento produzido é capaz de orientar decisões consistentes e alinhadas às necessidades institucionais.

Embora o modelo gerencial da informação formulado por McGee e Prusak tenha sido originalmente concebido no âmbito empresarial, sua aplicabilidade estende-se de maneira plenamente consistente às organizações do terceiro setor, uma vez que essas entidades também dependem de processos eficazes de gestão da informação para orientar suas decisões e alcançar, de forma articulada e estratégica, os objetivos sociais que norteiam a sua atuação.

Vale destacar, ainda, que o modelo de McGee e Prusak (1994) foi adotado como modelo de análise porque se concentra na gestão institucional da informação, enfatizando tanto os processos decisórios como as práticas organizacionais. Trata-se de um modelo orientado ao nível estratégico da organização, não envolvendo a análise do comportamento informacional de colaboradores ou demais públicos.

Dessa forma, as etapas do modelo: identificação de necessidades, coleta, tratamento, armazenamento, distribuição e uso, são executadas predominantemente pela gestão da organização. Por esse motivo, a análise empírica será realizada exclusivamente com o corpo gestor, evitando a necessidade de envolver outros grupos, mantendo o foco exatamente na dimensão institucional da gestão da informação.

2.3 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DO TERCEIRO SETOR

As entidades do terceiro setor, conforme expõem Mañas e Medeiros (2012), surgiram como uma resposta à incapacidade do Estado de atender plenamente às demandas sociais, assumindo, assim, um papel relevante na mitigação de problemas sociais. Nesse sentido, tais organizações passam a desempenhar um papel social relevante, sobretudo em razão das ações que realizam junto às comunidades. A expressão terceiro setor abrange um conjunto amplo e

diversificado de organizações sem fins lucrativos, tais como entidades filantrópicas, igrejas, associações e fundações, que estruturam suas atividades com base em políticas de planejamento e práticas de gestão.

Inseridas nesse contexto, tais organizações do terceiro setor encontram na gestão da informação um elemento decisivo, pois seu desempenho depende diretamente da capacidade de coletar, organizar e disseminar informações que sustentem o planejamento e a administração de suas atividades cotidianas. Como observa Dufloth (2005), a informação assume um caráter central, orientando e impulsionando o encaminhamento das ações desenvolvidas por essas entidades. Nessa mesma perspectiva, Mañas e Medeiros (2012) ressaltam que os dirigentes de instituições sociais, independentemente do contexto comunitário em que atuem, precisam dispor de competências gerenciais em informação para elaborar projetos consistentes, capazes de responder às necessidades vivenciadas pelas comunidades e de assegurar que os recursos aplicados sejam corretamente direcionados, promovendo resultados eficazes.

Cumprido destacar que as organizações do terceiro setor lidam cotidianamente com múltiplas fontes e fluxos informacionais, frequentemente em ambientes marcados por limitações humanas e tecnológicas. Diante desse cenário, torna-se fundamental adotar um modelo de gestão cujas etapas não precisem ser aplicadas de maneira rígida e uniforme, mas, ao contrário, possam ser mobilizadas conforme as demandas específicas de cada unidade. Nesse sentido, o modelo proposto por McGee e Prusak (1994) se apresenta como um referencial analítico consistente, capaz de orientar essas entidades na condução mais eficaz de seus processos informacionais.

Assim, compreende-se que a informação, enquanto recurso estratégico de gestão, constitui um elemento central para a eficiência institucional, inclusive no âmbito do terceiro setor. A partir do modelo de McGee e Prusak, torna-se possível analisar, de forma sistemática, como a gestão da informação se estrutura e se materializa em diferentes contextos organizacionais.

Nesse sentido, o modelo de McGee e Prusak (1994) configura-se como um referencial adequado para analisar, de forma estruturada, os processos de gestão da informação em organizações do terceiro setor, permitindo compreender como esses fluxos informacionais sustentam a tomada de decisão e o funcionamento institucional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa tem como objetivo analisar a gestão institucional da informação em uma organização do terceiro setor. Nesse sentido, quanto à sua natureza, classifica-se como pesquisa aplicada, uma vez que busca produzir conhecimentos voltados à compreensão e ao aprimoramento de práticas organizacionais (Prodanov; Freitas, 2013).

No que se refere aos seus objetivos, caracteriza-se como exploratória e descritiva, pois visa, simultaneamente, aprofundar a familiaridade com o fenômeno investigado e descrever os processos relacionados à gestão da informação no contexto institucional analisado (Prodanov; Freitas, 2013).

Já quanto à abordagem, a pesquisa classifica-se como qualitativa, na medida em que se dedica à compreensão aprofundada dos significados, percepções e práticas relacionadas à gestão institucional da informação, possibilitando a análise interpretativa dos fenômenos investigados e a atribuição de sentidos aos processos organizacionais analisados (Almeida, 2021).

Por fim, quanto aos procedimentos técnicos, adotou-se o estudo de caso, entendido como uma estratégia de pesquisa que permite a investigação aprofundada de um ou mais objetos de estudo, favorecendo o detalhamento das informações e a compreensão do fenômeno analisado (Almeida, 2021).

Para a coleta de dados, utilizou-se a entrevista semiestruturada, a qual, de acordo com Almeida (2021), caracteriza-se pela utilização de um roteiro previamente elaborado, passível de flexibilização ao longo do processo de interação com os participantes, permitindo maior aprofundamento das informações.

Na análise dos resultados, adotou-se a análise de conteúdo, conforme Bardin (2016), entendida como um conjunto de técnicas que, por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos, possibilita a compreensão do conteúdo das informações obtidas.

A pesquisa foi realizada em uma organização do terceiro setor, de caráter filantrópico e sem fins lucrativos, voltada ao acolhimento e ao apoio integral de mulheres em situação de vulnerabilidade social, emocional e de saúde. A instituição surgiu no início de 2020, a partir de uma iniciativa comunitária motivada por experiências concretas de adoecimento e fragilidade social, e, ao longo de sua trajetória, ampliou seu campo de atuação para além de uma condição específica de saúde, passando a atender mulheres em múltiplos contextos de vulnerabilidade.

A organização desenvolve ações contínuas nas áreas de saúde, assistência social e fortalecimento emocional, contando com a colaboração de profissionais voluntários e com o apoio de parcerias da sociedade civil. Entre as atividades realizadas, destacam-se atendimentos de caráter interdisciplinar, doações de itens básicos, ações de convivência, atividades culturais e iniciativas voltadas à promoção da autonomia, da inclusão social e da qualidade de vida das mulheres atendidas.

A escolha da referida organização para a pesquisa justifica-se por sua relevância social, pelo alcance de suas ações e pela complexidade de suas práticas de gestão em um contexto marcado por limitações financeiras e por demandas sociais diversificadas. Do ponto de vista organizacional, a instituição apresenta uma estrutura administrativa composta por um corpo gestor formado por quatro membros: presidente, vice-presidente, secretária e tesoureira. A presidente é responsável pela coordenação geral e pela representação institucional, atuando também de forma colaborativa no apoio às funções desempenhadas pelos demais gestores; o vice-presidente auxilia a presidência na execução das ações e assume a responsabilidade pelas atividades de marketing e gestão das mídias sociais da organização; a secretária desempenha funções relacionadas à organização administrativa e documental, bem como ao registro e à sistematização das informações institucionais; e a tesoureira responde pela gestão financeira, pelo controle de receitas e despesas e pela prestação de contas. Destaca-se, por fim, que todos os integrantes do corpo gestor serão entrevistados por meio de entrevistas semiestruturadas, possibilitando a compreensão das práticas de gestão e dos processos informacionais a partir da perspectiva dos gestores.

No contexto desta pesquisa, optou-se por investigar exclusivamente o corpo gestor da organização, uma vez que o modelo de Gestão da Informação proposto por McGee e Prusak (1994) tem como foco os processos institucionais de identificação, organização, uso e disseminação da informação, os quais são definidos e operacionalizados, prioritariamente, no nível gerencial. Dessa forma, a análise do corpo gestor mostra-se suficiente e adequada para compreender o fluxo informacional e sua relação com a tomada de decisão no âmbito organizacional.

Como já foi esclarecido anteriormente, para a realização da análise dos dados coletados, adotou-se a análise de conteúdo, conforme proposta por Bardin (2016), por se tratar de um método adequado à interpretação sistemática e objetiva de dados qualitativos. A partir de tal modelo de análise foram elencadas, seis categorias, elaboradas a partir de cada uma das etapas do modelo de Gestão da Informação proposto por McGee e Prusak (1994), que estão explicitadas no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Categorias de análise a partir do modelo de McGee e Prusak (1994)

CATEGORIA 1	CATEGORIA 2	CATEGORIA 3	CATEGORIA 4	CATEGORIA 5	CATEGORIA 6
Identificação de necessidades e requisitos de informação	Coleta/entrada de informação	Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	Distribuição e disseminação de informação	Análise e uso da informação
Conhecer as demandas informacionais	Formas utilizadas para obtenção de informações	Organização interna de informações obtidas	Conversão de informações em ações, atividades e materiais informativos	Disponibilização de informação	Analisar o uso da informação

Fonte: Elaboração própria (2026).

Tais categorias foram definidas de modo a contemplar as principais etapas do processo informacional no contexto institucional, levando em consideração as especificidades de uma organização do terceiro setor voltada ao atendimento de mulheres em situação de vulnerabilidade. São elas:

Identificação de necessidades e requisitos de informação, que permite analisar como a gestão reconhece as demandas informacionais das mulheres atendidas, incluindo necessidades relacionadas à saúde e a outras dimensões sociais, emocionais e materiais, considerando a diversidade de perfis e contextos existentes.

Coleta ou entrada de informação, que está voltada para as formas utilizadas para obtenção das informações, abrangendo os atendimentos, as atividades desenvolvidas pela organização, a participação da diretoria e o uso de redes sociais e meios digitais, bem como as dificuldades relacionadas à sistematização desse processo.

Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação, que aborda a organização interna das informações, os critérios adotados para sua classificação, o compartilhamento entre os membros da gestão e o uso dessas informações como subsídio para a tomada de decisões, além dos impactos decorrentes da ausência de sistemas estruturados.

Desenvolvimento de produtos e serviços de informação, que tem como escopo analisar como as informações coletadas são convertidas em ações, atividades e materiais informativos, considerando sua adequação à realidade social e emocional das mulheres atendidas e sua contribuição para a ampliação ou redefinição do público-alvo do projeto.

Distribuição e disseminação da informação, direcionada a investigar os canais e estratégias empregados para tornar as informações acessíveis, tanto em espaços presenciais

quanto por meio das redes sociais e ferramentas digitais, incluindo a circulação das informações entre parceiros e a sociedade civil.

Análise e uso da informação, que permite compreender como as informações são utilizadas pela gestão para definição de prioridades, tomada de decisões estratégicas, reorganização das atividades e fortalecimento do acolhimento, da inclusão social e da identidade institucional da organização.

Vale ressaltar, ainda, que para a realização das entrevistas foram adotados procedimentos éticos com a finalidade de assegurar o anonimato das participantes, em conformidade com os preceitos que orientam a pesquisa científica.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados da pesquisa, com base nos dados coletados junto aos participantes (Quadro 2). As entrevistas foram realizadas presencialmente, entre 4 e 19 de fevereiro de 2026, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados.

A instituição filantrópica estudada, cuja missão é acolher mulheres em situação de vulnerabilidade — nos âmbitos emocional/psicológico, socioeconômico, de saúde e/ou de condição de deficiência física — conta com um corpo gestor formado por quatro integrantes. Ressalta-se que apenas três participantes puderam responder ao instrumento de coleta, em razão de limitações de disponibilidade e condições de um dos integrantes no momento da aplicação.

Quadro 2 – Participantes da pesquisa e instrumentos de coleta de dados

Participantes da pesquisa	Quantidade de participantes	Instrumentos de coleta de dados	Tempo de atuação na função
Presidente	01	01 Entrevista semiestruturada	4 anos e 5 meses
Vice-presidente	01	01 Entrevista semiestruturada	4 anos e 5 meses
Secretária	01	01 Entrevista semiestruturada	6 meses
Total	03		

Fonte: Elaboração própria (2026).

Para preservar o anonimato dos participantes, adotou-se um sistema de codificação, no qual a letra “E” representa os entrevistados, seguida de numeração sequencial E1, E2 e E3.

4.1 CATEGORIA 1: IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES E REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

Segundo McGee e Prusak (1994), é a partir da identificação das necessidades informacionais que todo o sistema de informação é orientado, pois é com base nelas que a organização define o que deve ser coletado, como as informações serão organizadas, quem terá acesso a elas e de que forma serão utilizadas. No contexto organizacional, a atuação do corpo gestor precisa apoiar-se em informações confiáveis que orientem a condução das atividades e o alcance dos objetivos institucionais. Nesse sentido, o levantamento das necessidades de informação torna-se uma etapa central para a efetividade dos processos gerenciais, na medida em que direciona os administradores a decisões mais assertivas.

De acordo com os relatos dos entrevistados, a organização necessita de informações sobre o público atendido, o número de mulheres acolhidas e os dados financeiros. Além dos indicadores quantitativos, o entrevistado E2 destaca a importância de informações sobre as condições de saúde das mulheres atendidas, como a existência de diagnóstico de doenças e a presença de deficiência física.

As necessidades de informações sobre o público atendido referem-se ao conhecimento das condições de vulnerabilidade enfrentadas por essas mulheres — socioeconômica, psicológica/emocional, além de aspectos relacionados à saúde e à presença de deficiência física. Trata-se do momento em que a organização busca compreender os fatores que as levaram até ela, a fim de identificar suas necessidades e compreender melhor quem são as mulheres atendidas.

As informações sobre o número de mulheres que ocupam a casa referem-se ao quantitativo de mulheres acolhidas/atendidas pelos serviços especializados oferecidos pela instituição — como fisioterapia, psicologia, nutrição, terapias e atendimento odontológico — e das que recebem cestas básicas por estarem em situação de vulnerabilidade socioeconômica. São esses dados que permitem à organização acompanhar sua capacidade de atendimento e avaliar se é possível atender mais mulheres com um ou outro benefício.

De acordo com E3, os dados financeiros são fundamentais para o planejamento e a execução das atividades recreativas e de lazer, a manutenção do espaço físico e o desenvolvimento de projetos, como cursos e oficinas, que criem condições reais para uma

vida mais estável e independente para as mulheres atendidas. Apesar de os serviços especializados e as cestas básicas serem viabilizados por meio de doações e parcerias com empresas, a instituição depende de recursos financeiros para arcar com o aluguel — já que não possui sede própria — e para investir na capacitação das mulheres, visando sua reinserção no mercado de trabalho.

Tais conhecimentos acerca dessas necessidades são o que direciona a organização para agir de modo eficiente e alcançar resultados satisfatórios.

De modo geral, os resultados da pesquisa indicam que a gestão da organização demanda um conjunto integrado de informações sociais, operacionais e financeiras. Esse conjunto informacional não apenas sustenta o acompanhamento do funcionamento cotidiano da instituição, como também apoia a tomada de decisões estratégicas e o planejamento das ações futuras, ao permitir compreender o perfil das mulheres atendidas, monitorar a capacidade de atendimento e orientar a alocação dos recursos financeiros necessários à manutenção e ao desenvolvimento de ações. Esses achados confirmam o modelo de McGee e Prusak (1994), ao evidenciar que a identificação das necessidades informacionais constitui a base do processo de gestão da informação.

Diante disso, percebe-se que, embora a gestão tenha acesso às informações consideradas importantes, ainda há dificuldades na forma como esses dados são organizados e utilizados no cotidiano da instituição. Observa-se que não há domínio adequado de ferramentas e programas para o registro, organização e sistematização das informações, o que limita o aproveitamento pleno desses dados no processo gerencial.

Esse cenário evidencia a necessidade de migração para sistemas mais estruturados, que permitam maior controle, padronização e acesso às informações pela gestão, bem como a especialização da equipe ou a busca por voluntários que auxiliem no registro e tratamento dos dados. Assim, nota-se que a principal dificuldade não está na identificação das necessidades informacionais, mas na forma como essas informações são sistematizadas e aplicadas posteriormente. Embora existam, nem sempre chegam de maneira organizada e em tempo adequado para subsidiar o planejamento e a tomada de decisões, o que compromete a efetividade das ações institucionais e demonstra que a identificação das necessidades de informação, por si só, não garante uma gestão informacional eficiente sem uma estrutura apropriada de organização e uso dos dados.

4.2 CATEGORIA 2: COLETA/ENTRADA DE INFORMAÇÃO

A coleta ou entrada de informação corresponde a uma das etapas do processo de gestão da informação descrito por James McGee e Laurence Prusak (1994), sendo o momento em que a organização passa a reunir os dados necessários para sustentar suas decisões e orientar suas ações. Após a identificação das necessidades informacionais, torna-se necessário estabelecer mecanismos capazes de captar informações provenientes de diferentes fontes internas e externas. Dessa forma, a coleta da informação se constitui numa etapa central do fluxo informacional, pois é a partir dela que os dados passam a integrar o sistema de informações da organização.

A aquisição da informação, conforme discutido por Chun Wei Choo (2003), tornou-se uma função cada vez mais complexa, uma vez que a organização precisa lidar com diversas demandas informacionais, ao mesmo tempo em que deve selecionar, de forma criteriosa, aquilo que realmente merece atenção. Nesse sentido, embora seja necessário recorrer a diferentes fontes para acompanhar a realidade institucional, essa diversidade precisa ser planejada e administrada, de modo que a informação coletada seja, de fato, útil ao processo gerencial.

Nessa perspectiva, Beal (2004) afirma que a obtenção da informação envolve atividades de criação, recepção e captura, provenientes de diferentes fontes internas e externas. Essa abordagem amplia o entendimento da coleta, evidenciando-a como um conjunto articulado de práticas que possibilitam a entrada sistemática da informação no contexto organizacional.

Segundo os entrevistados, as informações chegam até a organização principalmente por meio das mulheres já atendidas ou daquelas que buscam atendimento, além de terceiros próximos à mulher em situação de vulnerabilidade e dos próprios voluntários. Esses dados podem ser repassados tanto de forma remota — por meio do WhatsApp, da página do Instagram e do preenchimento de formulário padronizado no Google Forms — quanto de maneira presencial, no momento do atendimento direto na instituição. Nesse sentido, observa-se, portanto, a materialização prática do que Beal (2004) descreve teoricamente, na medida em que a organização realiza a recepção e a captura de informações oriundas de múltiplas fontes e suportes.

No que se refere à responsabilidade pela coleta detalhada dos dados pessoais necessários ao cadastro das mulheres atendidas, observa-se que o processo é predominantemente centralizado nos dois gestores da instituição. Embora outros membros da

equipe e voluntários possam realizar a captação inicial das informações — especialmente nos casos em que o atendimento ocorre presencialmente na ausência da presidente ou do vice-presidente —, a conferência, a organização final e o registro formal dos dados permanecem sob responsabilidade direta desses dois gestores.

Percebe-se que essa configuração evidencia uma dinâmica parcialmente colaborativa na fase inicial de obtenção das informações, mas revela, ao mesmo tempo, a concentração das etapas mais sensíveis do processo — aquelas relacionadas ao controle, padronização e validação dos dados — na gestão. Assim, embora haja participação coletiva na recepção das informações, a consolidação do fluxo informacional e a garantia de sua formalização institucional dependem, em última instância, da atuação direta dos gestores.

Perante esse cenário, compreende-se que a organização não enfrenta dificuldades significativas quanto ao recebimento inicial das informações, uma vez que estas chegam de forma relativamente espontânea, seja por iniciativa das mulheres já atendidas ou daquelas que buscam atendimento, seja por intermédio de terceiros e voluntários. Entretanto, essa aparente fluidez no acesso aos dados não significa, necessariamente, que o processo esteja plenamente estruturado. Observa-se que a consolidação das informações depende, de maneira acentuada, da atuação direta dos gestores, que precisam complementar dados, dialogar individualmente com as atendidas e realizar a formalização posterior dos registros. Assim, embora a coleta, enquanto etapa inicial, se mostre funcional, sua efetividade está condicionada à disponibilidade e à mediação ativa da gestão, o que evidencia um modelo ainda centralizado e passível de aprimoramentos, especialmente no que se refere à sistematização e à descentralização do fluxo informacional.

Dessa forma, observa-se que a etapa de coleta da informação na organização apresenta características funcionais, sobretudo no que se refere à diversidade de canais e fontes informacionais. Contudo, a centralização das etapas de validação e registro na gestão indica a existência de um fluxo informacional ainda parcialmente estruturado, evidenciando a necessidade de avanços na sistematização dos procedimentos e na distribuição das responsabilidades informacionais.

4.3 CATEGORIA 3: CLASSIFICAÇÃO, ARMAZENAMENTO, TRATAMENTO E APRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A etapa de classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação corresponde a uma das fases do processo de gestão da informação descrito por James McGee

e Laurence Prusak (1994). Nessa fase, após a coleta dos dados, torna-se necessário organizá-los, classificá-los e armazená-los de maneira sistemática, de modo que possam ser recuperados e utilizados posteriormente no processo de gestão. Conforme destaca Araújo (2013), essa fase não se resume ao simples arquivamento de dados, mas compreende um conjunto de procedimentos que assegurem a preservação, a estruturação, o uso e a recuperação eficiente da informação no momento oportuno.

Nesse sentido, trata-se de um momento decisivo dentro do fluxo informacional da instituição, pois é nesse ponto que os dados anteriormente coletados deixam de ser apenas registros isolados e passam a compor um conjunto organizado, passível de consulta, análise e utilização estratégica. A forma como as informações são classificadas e armazenadas impacta diretamente a eficiência da gestão, na medida em que determina as condições de acesso, controle e aproveitamento desses dados no cotidiano administrativo.

De acordo com os relatos dos entrevistados, a instituição vivenciou recentemente uma transição significativa em relação à forma de registro e organização das informações, processo que teve início cerca de uma semana antes da realização das entrevistas. Até então, os registros eram realizados somente em papel, por meio de livros manuais destinados ao controle de atendimentos, doações e demais atividades desenvolvidas. Esse modelo, embora cumprisse a função básica de registrar as ações realizadas, apresentava limitações operacionais importantes, especialmente no que se refere à recuperação rápida de dados e ao controle sistemático das informações, além de tornar o processo mais vulnerável a inconsistências no registro e a riscos de perda de informações, seja por extravio, desgaste físico dos documentos ou lacunas decorrentes da ausência de padronização no arquivamento.

Atualmente, observa-se a coexistência de dois formatos de armazenamento: o físico e o digital. Esse arranjo revela um momento de transição no sistema informacional da instituição, no qual práticas tradicionais de registro ainda convivem com processos de digitalização em fase de consolidação. Os registros continuam sendo feitos em livros manuais, mas há também a utilização de um sistema informatizado, no qual são realizados os cadastros das acolhidas — como informações sobre o perfil das mulheres atendidas, suas condições de vulnerabilidade socioeconômica e de saúde, o controle de atendimentos especializados e a concessão de benefícios. Esse sistema encontra-se em fase de implementação e ampliação, com a perspectiva de integrar gradativamente as informações físicas ao ambiente digital.

No que se refere à classificação e organização dos dados, percebe-se que o meio digital tem melhorado o acesso, o controle e a organização das informações. O sistema online permite acesso mais ágil às informações, favorece a consulta prática dos cadastros e

possibilita maior controle sobre os dados armazenados. Além disso, contribui para a geração de relatórios e para a visualização mais clara da dimensão do atendimento prestado, auxiliando a gestão na avaliação das demandas e no planejamento das ações futuras.

Considerando que a informação só é qualificada quando passível de aplicação, observa-se que, embora haja um controle das informações na organização, este ainda apresenta limitações, uma vez que a necessidade de digitalização indica dificuldades no acesso, organização e uso eficiente desses dados.

No que diz respeito ao armazenamento e à segurança das informações, o entrevistado El reconhece que o risco de perda era mais elevado quando os registros eram predominantemente físicos, seja por falhas no arquivamento, seja pela possibilidade de extravio ou deterioração dos documentos. Com a adoção do sistema digital, esse risco foi significativamente reduzido. Contudo, ainda existe certa dependência da atualização constante dos dados e da organização adequada do sistema, bem como da atuação de um responsável principal pelo manuseio dos cadastros. Embora outras pessoas possuam conhecimento básico para operar o sistema em caso de necessidade, observa-se que o núcleo mais sensível do processo permanece relativamente centralizado.

Quanto à apresentação das informações, verifica-se que o meio digital tende a facilitar a visualização e a análise dos dados, permitindo consultas rápidas e contribuindo para decisões mais fundamentadas. Já os registros físicos continuam exercendo papel complementar, funcionando muitas vezes como forma de registro rápido ou pré-registro — especialmente nos momentos em que os voluntários realizam o atendimento na ausência dos gestores — das informações que posteriormente podem ser sistematizadas no ambiente digital. Assim, a organização atual apresenta um caráter híbrido, no qual o digital amplia as possibilidades de gestão, enquanto o físico mantém-se como suporte operacional.

De modo geral, a análise dos resultados indica que a instituição avançou consideravelmente em relação ao cenário anterior, marcado pela ausência de equipamentos adequados e pela dependência exclusiva de registros em papel. A recente aquisição de um computador e a implementação de sistema informatizado representam um passo importante rumo à profissionalização do controle informacional. Todavia, o processo ainda se encontra em fase de consolidação, sobretudo no que se refere à integração total dos registros físicos ao ambiente digital, à realização de backups periódicos e à ampliação da capacitação da equipe para reduzir a dependência de um único responsável.

Dessa forma, percebe-se que a atual integração na organização das informações tem contribuído de maneira significativa para a eficiência da gestão, sobretudo quando comparada

ao modelo anterior, marcado pela predominância de registros exclusivamente manuais e por maior vulnerabilidade operacional. Todavia, a centralização parcial do controle em determinados membros evidencia que o sistema informacional ainda se encontra em processo de consolidação e apresenta margem para aprimoramentos estruturais.

Diante desse contexto, a consolidação de um fluxo informacional plenamente integrado, seguro e compartilhado — com padronização dos registros, ampliação do acesso entre os membros da equipe e adoção de mecanismos preventivos de proteção dos dados — tende a fortalecer o controle administrativo e a capacidade estratégica da instituição, garantindo dados mais confiáveis e decisões mais eficazes.

4.4 CATEGORIA 4: DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

O desenvolvimento de produtos e serviços de informação representa uma etapa significativa no processo de gestão da informação, pois corresponde ao momento em que os dados anteriormente coletados, organizados, analisados e armazenados deixam de permanecer apenas no âmbito do registro institucional e passam a ser utilizados de forma estratégica no apoio à gestão e ao desenvolvimento das atividades organizacionais. Em outras palavras, trata-se da fase em que a informação passa a assumir uma dimensão mais aplicada, servindo de base para o desenvolvimento de produtos e serviços informacionais que auxiliam tanto na organização interna quanto no atendimento das necessidades do público ao qual a instituição se destina.

Nesse contexto, Cavalcanti (2013) destaca que uma das funções fundamentais da gestão da informação consiste justamente em assegurar que as necessidades informacionais dos membros da organização sejam atendidas por meio de uma combinação equilibrada de produtos e serviços de informação, os quais devem considerar não apenas o problema informacional em si, mas também as circunstâncias específicas que influenciam sua resolução.

Segundo os entrevistados, as informações coletadas pela instituição não permanecem apenas registradas em sistemas ou documentos internos, mas passam a integrar diferentes estratégias de comunicação voltadas tanto para as mulheres atendidas quanto para a divulgação das atividades da organização junto à sociedade local. Nesse sentido, esses conteúdos informacionais são utilizados na produção de materiais informativos e instrumentos de divulgação que apresentam as ações desenvolvidas pela instituição, além de sensibilizar a

população sobre as situações de vulnerabilidade enfrentadas por muitas mulheres, contribuindo para ampliar o apoio social às iniciativas promovidas pela ONG.

O entrevistado E3, por exemplo, menciona a elaboração e a distribuição de cartilhas informativas, cuja finalidade é orientar e conscientizar a população sobre as condições de vulnerabilidade social vivenciadas por mulheres, como baixa renda, situação de pobreza e responsabilidade exclusiva pelo sustento dos filhos, além de aspectos relacionados às dimensões emocional, socioeconômica e de saúde, incluindo a presença de deficiência física. As cartilhas também abordam as dificuldades de acesso a serviços básicos, como saúde e assistência social, bem como a insuficiência de apoio diante dessas demandas.

Verificou-se que esse material busca não apenas informar, mas também sensibilizar a comunidade acerca das problemáticas que permeiam o cotidiano dessas mulheres. Além disso, as cartilhas também apresentam informações sobre a própria organização, abordando seus objetivos, as atividades desenvolvidas e as formas de apoio oferecidas, contribuindo assim tanto para ampliar o conhecimento da população sobre o trabalho realizado pela instituição como também para dar maior visibilidade às ações voltadas ao atendimento de mulheres em situação de vulnerabilidade. Vale salientar, ainda, que sua divulgação é realizada tanto no formato impresso quanto por meio de sua divulgação em ambientes digitais, como no Instagram da organização.

No que se refere às possíveis mudanças de rotinas ou procedimentos institucionais decorrentes das informações coletadas, observa-se que as percepções dos entrevistados apresentam algumas diferenças. Enquanto um dos participantes afirma que até o momento não houve a necessidade de realizar modificações formais nos processos de atendimento com base nos dados obtidos, outro entrevistado relata a ocorrência de alguns ajustes pontuais realizados nas práticas desenvolvidas pela instituição.

Entre os exemplos mencionados, destaca-se a reorganização da forma como os atendimentos especializados são oferecidos às mulheres assistidas pela instituição. Esses atendimentos incluem serviços como fisioterapia, psicologia, nutrição, terapias e atendimento odontológico, disponibilizados por meio da colaboração de profissionais voluntários. Inicialmente, uma mesma mulher poderia participar simultaneamente de diversos desses acompanhamentos, sendo atendida por vários profissionais ao mesmo tempo. No entanto, a partir do registro sistemático das informações sobre o número de mulheres atendidas, a quantidade de atendimentos realizados e as demandas apresentadas durante os cadastros e acompanhamentos, a gestão passou a perceber que essa dinâmica limitava o alcance dos serviços oferecidos.

A análise desses dados evidenciou que a concentração de atendimentos em um mesmo grupo de mulheres reduzia a possibilidade de acesso para outras que também necessitavam de apoio. Diante disso, a instituição reorganizou a distribuição dos atendimentos especializados, passando a direcionar os serviços de forma mais equilibrada entre as assistidas. Na prática, essa mudança significou que os profissionais passaram a atender diferentes mulheres de acordo com os tipos de demandas identificadas, em vez de concentrar múltiplos acompanhamentos nas mesmas pessoas. Com essa reorganização, tornou-se possível ampliar o número de mulheres beneficiadas pelos serviços disponíveis, evidenciando como o acompanhamento e a análise das informações coletadas no cotidiano institucional contribuem para a adaptação das práticas organizacionais e para o aprimoramento das ações voltadas ao público atendido.

De maneira geral, os resultados indicam que muitas das ações atualmente desenvolvidas pela instituição foram definidas — e, em alguns casos, aperfeiçoadas — a partir das informações obtidas pela gestão sobre o perfil das mulheres acolhidas. Os dados provenientes dos cadastros, dos atendimentos e das conversas realizadas com as usuárias permitiram identificar prioridades, compreender as principais demandas e orientar o planejamento das atividades promovidas pela organização. A partir dessa perspectiva, percebe-se que o processo de tomada de decisão não ocorre apenas de forma intuitiva, mas passa a ser apoiado em informações concretas produzidas no próprio contexto de atuação da instituição.

Destarte, é possível compreender que o desenvolvimento de produtos e serviços de informação na instituição apoia-se no aproveitamento das informações coletadas no cotidiano dos atendimentos. A sistematização e análise desses dados possibilitam decisões mais consistentes e orientam a construção de ações e materiais alinhados às necessidades das mulheres atendidas e da comunidade local.

4.5 CATEGORIA 5: DISTRIBUIÇÃO E DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

A etapa de distribuição e disseminação da informação corresponde ao momento em que as informações produzidas ou organizadas pela instituição passam a circular entre os diferentes membros da equipe e também para o público externo. Trata-se de uma fase fundamental no processo de gestão da informação, pois de nada adianta coletar, organizar e analisar dados se estes não forem compartilhados de maneira adequada com as pessoas responsáveis por utilizá-los nas atividades institucionais. Nesse sentido, a circulação da

informação permite alinhar decisões, orientar ações e garantir que os diferentes integrantes da organização atuem com base em um mesmo conjunto de conhecimentos sobre as atividades desenvolvidas e as demandas do público atendido. Nessa perspectiva, Lara e Conti (2003) destacam que disseminar informação implica tornar pública a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição, sendo esse processo frequentemente associado à difusão ou divulgação informacional por meio de diferentes formas e canais capazes de alcançar os usuários.

De acordo com os relatos dos entrevistados, os principais meios utilizados pela instituição para compartilhar informações entre os membros da gestão e os demais integrantes da equipe são os grupos de WhatsApp e a comunicação presencial. Os grupos de mensagens são utilizados, sobretudo, para comunicações rápidas, avisos e atualizações relacionadas ao funcionamento cotidiano do projeto, funcionando como um canal ágil de circulação informacional. Já as reuniões ocorrem de forma presencial e assumem maior importância quando se trata da discussão de questões mais formais, da organização das atividades institucionais e da realização de alinhamentos coletivos sobre decisões e encaminhamentos do trabalho. Dessa forma, observa-se que a circulação da informação ocorre por meio de canais simples e acessíveis, os quais atendem às necessidades comunicacionais da instituição no desenvolvimento de suas atividades diárias.

No que se refere ao acesso às informações necessárias para a tomada de decisões, os entrevistados indicam que eles não enfrentam dificuldades significativas para localizar ou obter as informações de que necessitam. As informações encontram-se disponíveis e são compartilhadas entre os membros da equipe, o que contribui para a boa sequência e continuidade das atividades institucionais. Entretanto, o entrevistado E1 mencionou que algumas limitações podem surgir em função da existência de determinados registros realizados de forma manual, os quais exigem a presença física para consulta. Esse aspecto evidencia que, embora o fluxo informacional funcione de maneira satisfatória no cotidiano da instituição, ainda existe um limite estrutural físico, como esses registros manuais que só podem ser analisados na sede da instituição. E isso acaba por influenciar na rapidez com que certos dados são acessados e compartilhados. Ciente dessa problemática, a gestão já providenciou profissionais para realizar a digitalização de grande parte desses registros.

Quanto à clareza e ao tempo de compartilhamento das informações, os participantes da pesquisa avaliaram que os conteúdos são repassados de forma compreensível, em momentos oportunos, o que facilita a sua utilização nas diferentes atividades desenvolvidas pelos

membros da equipe. Ainda assim, observam-se algumas situações problemáticas nesse sentido.

Tais situações ocorrem quando avisos, orientações ou informações atualizadas sobre determinadas atividades realizadas são compartilhados nos grupos de WhatsApp. Tal compartilhamento se torna deficitário uma vez que alguns integrantes da instituição não visualizam tais conteúdos informativos com a rapidez necessária por não possuírem o hábito de leitura constante dessa plataforma de comunicação digital, tal comportamento acaba gerando dificuldades relacionadas à própria dinâmica de comunicação nesses espaços de troca de informações.

Contudo, os gestores classificaram essas situações como pontuais, uma vez que não chega a comprometer a existência de uma comunicação que é, na sua grande maioria, acessível a todos os membros da equipe, o que, segundo eles, assegura e manutenção de um fluxo informacional bastante satisfatório ao pleno funcionamento das atividades institucionais.

Já no que diz respeito ao uso das redes sociais no processo de disseminação da informação, os entrevistados destacaram que essa ferramenta assume um papel relevante na comunicação externa da instituição. Plataformas como o Instagram são utilizadas para divulgar as ações desenvolvidas, informar a comunidade sobre as atividades do projeto e incentivar o apoio social por meio de doações e parcerias que são fundamentais para a continuidade da manutenção dos atendimentos. A utilização desses canais amplia o alcance das informações, permitindo que as iniciativas da instituição ultrapassem o contexto local e se tornem conhecidas também em outras regiões do país.

Paralelamente ao uso das plataformas digitais, a instituição também recorre a meios tradicionais de comunicação para alcançar públicos que possuem uma maior dificuldade de acesso às tecnologias digitais. Entre essas iniciativas destacam-se a distribuição — em episódios isolados, sem uma frequência contínua — de panfletos informativos físicos em ruas de cidades do Vale do Mamanguape e a realização de campanhas de curta duração em algumas rádios comunitárias que contribuem para angariar recursos, já que são capazes de ampliar a circulação das informações e fortalecer a relação entre a instituição e a comunidade local.

De modo geral, os resultados da pesquisa indicaram que o processo de distribuição e disseminação da informação na instituição ocorre a partir da articulação entre diferentes formas de comunicação, envolvendo tanto meios digitais quanto interações presenciais. Ainda que os mecanismos utilizados sejam relativamente simples, eles possibilitam a circulação das

informações necessárias para o desenvolvimento das atividades da instituição, para o acompanhamento das ações do projeto e para apoiar a organização e a gestão do trabalho realizado. Nesse contexto, a utilização conjunta destes canais de comunicação contribui para o fortalecimento do fluxo de informações na instituição, ampliando o acesso às informações e favorecendo o alinhamento entre gestão, equipe e comunidade.

4.6 CATEGORIA 6: ANÁLISE E USO DA INFORMAÇÃO

A etapa de análise e uso da informação corresponde ao momento em que as informações coletadas, organizadas e disponibilizadas pela instituição passam a ser efetivamente utilizadas no processo de gestão. Trata-se de uma fase decisiva dentro do fluxo informacional, pois é nesse ponto que as informações deixam de cumprir apenas uma função de registro ou controle e passam a subsidiar a interpretação da realidade institucional, apoiar o planejamento das atividades e orientar a tomada de decisões. Dessa forma, a qualidade das decisões administrativas depende, em grande medida, da capacidade da organização de analisar as informações disponíveis e utilizá-las de maneira estratégica no cotidiano de suas atividades.

De acordo com os relatos dos entrevistados, as informações atualmente registradas e organizadas pela instituição contribuem diretamente para o processo de tomada de decisão. Elas são consideradas relevantes porque auxiliam no planejamento das ações, na organização das rotinas institucionais e na definição de prioridades relacionadas ao atendimento das mulheres assistidas.

Nesse contexto, as informações produzidas no cotidiano da organização — seja por meio dos cadastros, dos atendimentos ou das conversas realizadas com as usuárias — permitem à gestão compreender com maior clareza o perfil do público atendido, uma vez que as informações registradas no momento do cadastro e dos acompanhamentos reúnem aspectos como faixa etária, condições socioeconômicas, participação nas atividades oferecidas pela instituição e necessidades de apoio em diferentes áreas — como psicologia, fisioterapia, nutrição ou atendimento odontológico.

A partir dessas informações, torna-se possível identificar, por exemplo, quais atividades são mais procuradas pelas mulheres assistidas, quais dificuldades aparecem com maior frequência em seus relatos e quais serviços ou ações precisam ser ampliados ou reorganizados. Dessa forma, essas informações auxiliam a gestão na definição de prioridades, na organização das atividades e na distribuição mais adequada dos atendimentos, permitindo

que as ações desenvolvidas pela instituição respondam de maneira eficiente às necessidades observadas no cotidiano do atendimento.

Entretanto, embora os entrevistados reconheçam a utilidade das informações atualmente disponíveis, também se observa que o sistema informacional ainda pode ser aprimorado. O entrevistado E1 destaca que, embora as informações existentes contribuam para orientar as decisões da gestão, a organização ainda carece de um sistema informatizado mais estruturado, capaz de centralizar os registros das mulheres atendidas, organizar as informações de cadastro, acompanhar os atendimentos realizados por cada profissional e facilitar a consulta e atualização desses registros ao longo do tempo. Um sistema dessa natureza também permitiria à gestão recuperar as informações com maior agilidade, visualizar a quantidade de atendimentos realizados, identificando com mais rapidez e precisão quais são os serviços mais demandados pelas assistidas.

Essa percepção evidencia que o processo de uso da informação já ocorre na instituição, mas ainda apresenta limitações decorrentes da ausência de ferramentas mais consolidadas para o gerenciamento das informações.

No que se refere à ocorrência de situações em que a ausência, insuficiência ou atraso de informações tenha impactado decisões importantes, as respostas dos entrevistados apresentam percepções distintas. Enquanto alguns dos participantes afirmaram que até o momento não houve episódios em que a falta de informações tenha comprometido de maneira significativa o processo decisório da gestão, um outro relatou que já ocorreram dificuldades relacionadas ao retorno de alguns voluntários nos grupos de WhatsApp utilizados para a organização das atividades da instituição.

Segundo o relato do entrevistado E2, em determinadas ocasiões a gestão encaminha mensagens aos voluntários solicitando a confirmação da participação destes em determinadas ações específicas – tais como atendimentos, eventos ou outras atividades já anteriormente planejadas, porém alguns deles não respondem ou demoram a confirmar sua disponibilidade. Essa ausência de retorno acaba gerando incerteza quanto à quantidade de pessoas que poderão colaborar em determinada atividade, o que, por vezes, dificulta o planejamento e exige ajustes de última hora na organização das ações.

Esse exemplo evidencia que, mesmo quando as informações são inicialmente compartilhadas pela gestão, a demora no feedback por parte dos voluntários acaba evidenciando a existência de lacunas no que diz respeito a uma efetiva circulação das informações, comprometendo diretamente o processo de organização e tomada de decisão no contexto institucional.

Quando questionados sobre possíveis mudanças que poderiam contribuir para melhorar o uso das informações no processo de gestão, os entrevistados indicaram que é necessário pensar na realização de futuras melhorias que sejam capazes de tornar o fluxo informacional mais eficiente.

Entre as sugestões apresentadas, destacou-se a implantação de sistemas informatizados que permitam registrar e organizar as informações de forma mais estruturada, centralizando em um único ambiente os cadastros das mulheres atendidas, os registros dos atendimentos realizados e a participação nas atividades oferecidas pela instituição. Isso é algo importante, pois atualmente parte dessas informações encontra-se dispersa em diferentes registros, como anotações, arquivos físicos ou mesmo em comunicações realizadas nos grupos de mensagens, o que acaba comprometendo a agilidade e rapidez na consulta a esses registros. Isso, por sua vez, dificulta também o acompanhamento sistemático dos atendimentos realizados.

Um sistema informatizado poderia viabilizar a rapidez na recuperação das informações, garantindo um acompanhamento mais organizado das atividades realizadas e permitindo também a ampliação do apoio humano no processo de gestão da informação, facilitando a participação de um número bem maior de estagiários, voluntários ou colaboradores que são imprescindíveis para auxiliar no registro, organização e acompanhamento dos dados institucionais.

Destarte, os participantes da pesquisa avaliaram que apesar da utilização satisfatória das informações pela organização, há a necessidade de realizar uma ampliação da sistematização das mesmas. Tal investimento em ferramentas digitais pode apresentar avanços importantes para o aprimoramento da gestão organizacional.

Um sistema de informação voltado para o registro e gerenciamento dos atendimentos e das atividades desenvolvidas pela organização permitiria organizar essas informações de forma mais estruturada, contribuindo para apoiar o planejamento e a tomada de decisões relacionadas às atividades institucionais. Nesse sentido, algumas ferramentas utilizadas no contexto de organizações sociais poderiam auxiliar nesse processo. Plataformas como o Salesforce Nonprofit Cloud, desenvolvidas especificamente para o terceiro setor, permitem realizar o cadastro das pessoas atendidas e acompanhar o histórico dos atendimentos. Já ferramentas de gestão e colaboração, como o Bitrix24, podem contribuir para a organização das atividades, a comunicação entre os membros da equipe e o acompanhamento das ações realizadas. Além disso, sistemas de banco de dados online, como o Airtable, possibilitam estruturar cadastros e registros de atendimentos de forma centralizada, facilitando a consulta e o acompanhamento dessas informações pela gestão.

A utilização das ferramentas citadas pode aprimorar o controle das informações ao tornar os processos mais organizados e acessíveis. Por exemplo, com a implementação de um sistema informatizado, seria possível registrar, monitorar e atualizar os atendimentos realizados, reduzindo falhas como a ausência de acompanhamento de demandas, que podem permanecer longos períodos sem resposta. Assim, a informação passa a ser mais acessível, atualizada e aplicável.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como propósito analisar de que maneira se desenvolve a gestão institucional da informação em uma organização do terceiro setor localizada no Vale do Mamanguape, tomando como referência o modelo de gestão da informação proposto por McGee e Prusak (1994). Ficou evidenciado, a partir dos achados, que a gestão da informação na organização pesquisada ocorre de forma funcional e está diretamente integrada ao desenvolvimento de suas atividades, especialmente no que se refere à compreensão das demandas do público atendido e à organização das suas ações institucionais.

Os resultados indicam que a informação ocupa um papel central no funcionamento da organização, sendo reconhecida pela gestão como um elemento fundamental para orientar decisões, planejar atividades e compreender as múltiplas dimensões de vulnerabilidade vivenciadas pelas mulheres ali assistidas. Nesse sentido, observa-se que a identificação das necessidades informacionais constitui um aspecto relativamente consolidado no contexto da instituição, revelando um nível significativo de consciência informacional por parte dos gestores, uma vez que estes conhecem quais informações são fundamentais para orientar suas ações, compreender as demandas do público atendido e planejar de forma mais consistente as suas atividades institucionais.

Por outro lado, a pesquisa também evidencia que, embora as informações sejam amplamente utilizadas no cotidiano organizacional, ainda existem limitações relacionadas à sistematização dos registros e à estruturação do fluxo informacional. Tais limitações se manifestam, sobretudo, na ausência de padronização dos registros, na centralização de determinadas atividades informacionais em um número reduzido de gestores, o que pode gerar sobrecarga de responsabilidades e dificultar a consolidação de um fluxo informacional bem estruturado no âmbito da instituição.

Evidencia-se também a coexistência de práticas tradicionais com iniciativas recentes de digitalização, indicando que a instituição se encontra em um processo gradual de transição

e amadurecimento de seu sistema informacional. Além disso, verificou-se que o uso das informações contribui de maneira efetiva para a organização das atividades institucionais, possibilitando não apenas a adequação dos serviços às necessidades do público atendido, mas também a definição de critérios mais equitativos de atendimento e a ampliação do alcance das atividades desenvolvidas. Do mesmo modo, a circulação das informações, embora baseada em canais acessíveis e funcionais, ainda se apoia em mecanismos predominantemente informais, o que pode limitar a consolidação de práticas mais estruturadas de gestão informacional.

No que se refere à análise da informação, os achados demonstram que esta é utilizada como suporte ao processo decisório e ao planejamento institucional, corroborando a compreensão de que a informação constitui um recurso estratégico no contexto organizacional (Choo, 2003). Entretanto, a ausência de ferramentas digitais mais integradas e sistematizadas ainda restringe o potencial de exploração analítica dessas informações, especialmente no que diz respeito ao acompanhamento contínuo das atividades e à geração de indicadores mais consistentes para a gestão.

Diante desse cenário, conclui-se que a gestão da informação na organização investigada apresenta avanços importantes, sobretudo no que se refere ao reconhecimento da relevância da informação e à sua utilização no cotidiano institucional. Contudo, o aprimoramento de aspectos relacionados à sistematização, integração e uso de tecnologias informacionais mostra-se fundamental para o fortalecimento do fluxo informacional e para a ampliação da capacidade analítica da gestão.

Por fim, o estudo contribui para ampliar a compreensão acerca da gestão da informação no contexto das organizações do terceiro setor, evidenciando que, mesmo em cenários marcados por limitações de recursos e infraestrutura, a informação pode assumir um papel estratégico na mediação das práticas institucionais. Ademais, os resultados apresentados oferecem subsídios para o desenvolvimento de futuras pesquisas e para a implementação de estratégias que visem ao aprimoramento da gestão informacional em instituições com características semelhantes, especialmente no que se refere à adoção de ferramentas digitais e à estruturação de processos mais sistemáticos de organização e uso da informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ítalo D'artagnan. **Metodologia do trabalho científico**. Recife: UFPE, 2021. 50 p. Disponível em:

<https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/49435/1/METODOLOGIA%20DO%20TRABALHO%20CIENT%20C%8DFICO.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2026.

ANGELONI, Maria Terezinha. Elementos intervenientes na tomada de decisão. **Ciência da Informação**, [S.L.], v. 32, n. 1, p. 17-22, abr. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/3RVhpdpmmsgkwCxtCC6sXkt/?lang=pt#>. Acesso em: 09 nov. 2025.

ARAÚJO, Claudialyne da Silva. **Gestão da informação no terceiro setor**: o caso do projeto garotada solidária desenvolvido pela organização não governamental amazona. 2013. 139 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/3935>. Acesso em: 25 fev. 2026.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Disponível em: <https://madmunifacs.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-laurence-bardin.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2026.

BEAL, Adriana. **Segurança da informação**: princípios e as melhores práticas para a proteção dos ativos de informações nas organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

CAVALCANTI, Débora Andrade. **Modelagem da Informação para arquitetura da informação**: diretrizes para elaboração de metodologia para a câmara dos deputados. 2013. 71 f. Monografia (Doutorado) - Curso de Arquitetura e Organização da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Brasília, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/items/53fac801-82f0-4fc9-b2fe-79a52e1b7228>. Acesso em: 16 mar. 2026.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac São Paulo, 2003. 425 p. Eliana Rocha. Disponível em: <https://lucianabicalho.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/09/choo-chun-wei-a-organizacao-do-conhecimento.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2026.

DAVENPORT, Thomas Hayes. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. 310 p. Bernadette Siqueira Abrão. Disponível em: <https://ppgic.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/07/davenport-t-h-2002.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2026.

DUFLOTH, Simone Cristina. Gestão da informação do ambiente externo em organizações do terceiro setor. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 10, n. 1, 2005. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/36562>. Acesso em: 9 nov. 2025.

FERREIRA, Tereza Evâny de Lima Renôr; PERUCCHI, Valmira. Gestão e o fluxo da informação nas organizações: um ensaio a partir da percepção de autores contemporâneos. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 16, n. 2, p. 446–463, 2011. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/781>. Acesso em: 9 nov. 2025.

LARA, Marilda Lopes Ginez de; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3-4, p. 26-34, dez. 2003. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-88392003000300004>. Acesso em: 16 mar. 2026.

MAÑAS, Antônio Vico; MEDEIROS, Eptácio Ezequiel de. Terceiro setor: um estudo sobre a sua importância no processo de desenvolvimento socioeconômico. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, [S.L.], v. 2, n. 2, p. 15-29, 2012. Semestral. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4264310>. Acesso em: 09 nov. 2025.

MARTINS, Ernane Rosa (org.). **Gestão e organização da informação e do conhecimento**. Ponta Grossa, Pr: Atena, 2020. 287 p. Disponível em: <https://atenaeditora.com.br/catalogo/ebook/gestao-e-organizacao-da-informacao-e-do-conhecimento>. Acesso em: 25 fev. 2026.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 268 p.

NUNES, Ana Camila Nobre Xavier; WERLANG, Nathalia Berger. Fundamentos da gestão da informação: origem, conceitos e características. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2023. **Anais [...]** XXIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2023. Acesso em: <https://brapci.inf.br/v/257947> Acesso em: 9 nov. 2025.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Rio Grande do Sul: Feevale, 2013. 276 p. Disponível em: <https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2026.

RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; SANTOS, Carlos Denner dos. Isso não é uma pirâmide: revisando o modelo clássico de dado, informação, conhecimento e sabedoria. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 49, n. 2, p. 67-87, 1 jun. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18225/ci.inf.v49i2.5066>. Acesso em: 25 fev. 2026.