



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

**JÉSSICA MARIANE MACEDO SOARES**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA A  
SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL: um estudo em uma  
cooperativa de crédito**

**Mamanguape/PB  
2026**

**JÉSSICA MARIANE MACEDO SOARES**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA A  
SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL: um estudo em uma cooperativa de  
crédito**

**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:**

---

**Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger– UFPB  
Orientador(a)/Presidente**

---

**Ana Maria Magalhães Correia – UFPB  
Membro da Banca Examinadora**

---

**Thales Batista de Lima – UFPB  
Membro da Banca Examinadora**

**Mamanguape/PB  
2026**



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



**GESTÃO DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA A**  
**SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL: um estudo em uma cooperativa de**  
**crédito**

Jéssica Mariane Macedo Soares – UFPB – [jessica.macedo@academico.ufpb.br](mailto:jessica.macedo@academico.ufpb.br)

Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger – UFPB – [marcia@ccae.ufpb.br](mailto:marcia@ccae.ufpb.br)

Ana Maria Magalhães Correia – UFPB – [aninhamagalhaes25@gmail.com](mailto:aninhamagalhaes25@gmail.com)

Thales Batista de Lima – UFPB - [thalesbatista@gmail.com](mailto:thalesbatista@gmail.com)

## RESUMO

A pesquisa aborda a Gestão da Informação (GI) como uma ferramenta potencializadora da sustentabilidade organizacional. O estudo contextualiza-se na constante necessidade de as organizações adotarem posturas sustentáveis fundamentadas no *Triple Bottom Line* (ambiental, social e econômico). O objetivo deste trabalho foi identificar em que medida a gestão da informação é utilizada enquanto ferramenta potencializadora da sustentabilidade na percepção dos gestores das agências de Mamanguape e João Pessoa da Sicredi. A metodologia se deu a partir de uma pesquisa de campo, exploratória e descritiva, com abordagem quantitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário estruturado, baseado no modelo de gestão da informação de Choo (2003), aplicado aos gestores das referidas unidades, obtendo-se o retorno de 16 respondentes de um total de 24 gestores. Os resultados indicam uma percepção positiva e consistente sobre a GI como potencializadora da sustentabilidade, com ações delineadas a partir de informações estruturadas. Na associação com o Tripé da Sustentabilidade, observou-se que no pilar ambiental, os gestores demonstram maior clareza na identificação de indicadores voltados ao equilíbrio do planeta; no pilar social, as informações são percebidas como suporte para ações socialmente justas, embora com média de clareza inferior à ambiental; no pilar econômico, identificou-se o menor nível de consenso, sugerindo que a viabilidade financeira atrelada à sustentabilidade ainda carece de sistematização métrica no cotidiano gerencial. Entretanto, lacunas foram identificadas na definição de indicadores econômicos, na existência de bancos de dados específicos e a definição de equipes com capacidade de gerir essas informações. Conclui-se que, embora a GI apoie de forma eficaz o planejamento estratégico e a alta gestão, ainda há necessidade de integrar melhor essas informações ao nível operacional e ampliar a comunicação interna sobre os recursos de gestão utilizados.

**Palavras-chave:** Gestão da Informação. Sustentabilidade Organizacional. Cooperativa de Crédito.

## ABSTRACT

This research addresses Information Management (IM) as a tool for enhancing organizational sustainability. The study is contextualized within the constant need for organizations to adopt sustainable stances based on the Triple Bottom Line (environmental, social, and economic). The objective of this work was to identify the extent to which information management is used as a tool to enhance sustainability, as perceived by the managers of the Sicredi branches in

Mamanguape and João Pessoa. The methodology consisted of exploratory and descriptive field research with a quantitative approach. Data collection was conducted through a structured questionnaire based on Choo's (2003) information management model, applied to the managers of the aforementioned units, resulting in 16 respondents from a total of 24 managers. The results indicate a positive and consistent perception of IM as a catalyst for sustainability, with actions outlined based on structured information. Regarding the association with the Triple Bottom Line, it was observed that in the environmental pillar, managers demonstrated greater clarity in identifying indicators aimed at the planet's balance; in the social pillar, information is perceived as support for socially just actions, although with a lower average clarity compared to the environmental pillar; in the economic pillar, the lowest level of consensus was identified, suggesting that financial viability linked to sustainability still lacks metric systematization in daily management. However, gaps were identified in the definition of economic indicators, the existence of specific databases, and the definition of teams capable of managing this information. It is concluded that, although IM effectively supports strategic planning and senior management, there is still a need to better integrate this information at the operational level and expand internal communication regarding the management resources used. This research addresses Information Management (IM) as a tool for enhancing organizational sustainability. The study is contextualized within the constant need for organizations to adopt sustainable stances based on the Triple Bottom Line (environmental, social, and economic). The general objective of this work was to identify the extent to which information management is utilized as a tool to enhance sustainability in a credit union. The methodology consisted of exploratory and descriptive field research with a quantitative approach. Data collection was conducted through a structured questionnaire based on Choo's (2003) information management model, applied to managers of Sicredi branches in Mamanguape and João Pessoa, obtaining 16 respondents from a total of 24 managers. The results indicate a positive and consistent perception of IM as a catalyst for sustainability, with actions and sustainability strategies outlined based on information structured for this purpose. However, gaps were identified in the definition of economic indicators, the existence of specific databases, and the definition of teams capable of managing this information. It is concluded that, although IM effectively supports strategic planning and senior management, there is still a need to better integrate this information at the operational level and expand internal communication regarding the management resources used.

**Keywords:** Information Management. Organizational Sustainability. Credit Union.

## 1 INTRODUÇÃO

O paradigma contemporâneo de sustentabilidade, entendido como um conceito dinâmico e interdisciplinar, em que interesses humanos e econômicos se interligam e se conectam a valores centrados na natureza (Alencastro, 2015), tem demandado posturas efetivamente diferenciadas das organizações de todos os setores e esferas (Reis; Jacomossi; Casagrande, 2015).

Nessa perspectiva, para que o processo de tomada de decisão ocorra de modo eficiente, é primordial que os gestores tenham acesso a uma base informacional segura, construída a partir de informações coletadas, processadas, organizadas e disseminadas a partir das necessidades e

estratégias organizacionais. Além disso, estas informações devem ser armazenadas em suportes e formatos que permitam a sua rápida recuperação, quando necessário, para a tomada de decisão (Choo, 2003). Este conjunto de ações voltadas à coleta, tratamento, armazenamento e disseminação corresponde ao processo de gestão da informação (GI).

Papa Filho e Vanalle (2002) destacam que as empresas que buscam este tipo de atuação precisam desenvolver processos gerenciais específicos, embasados na informação, uma vez que esta é reconhecida como insumo fundamental para o desempenho de atividades estratégicas, como a tomada de decisão (Angeloni, 2003; Drucker, 1992).

A crescente preocupação da sociedade e conscientização dos consumidores no que diz respeito à sustentabilidade tem demandado posturas efetivamente diferenciadas das organizações de todos os setores e esferas (Reis; Jacomossi; Casagrande, 2015).

Dizdaroglu (2017) estabeleceu as bases para o surgimento da sustentabilidade empresarial, focada em orientar as ações das entidades, em um ambiente que exige respostas e decisões cada vez mais ágeis e complexas.

Na perspectiva de Elkington (1997) visa promover a harmonia entre as dimensões sociais (people), econômicas (profit) e ambientais (planet), englobando as relações entre sociedade, organizações e seus interesses.

Elkington (1997), sintetiza, com um viés mais pragmático, a Sustentabilidade Empresarial por meio do conceito *Triple bottom line – TBL*. Estruturando a Sustentabilidade a partir de três pilares essenciais: desenvolvimento ambientalmente equilibrado, socialmente justo e economicamente sustentável (três P's: Planet, People e Profit).

Assim, a sustentabilidade passa a ser compreendida não apenas como uma obrigação ética, mas como uma estratégia organizacional com capacidade de gerar vantagem competitiva, atender às demandas da sociedade e fortalecer a imagem institucional. Tal cenário revela que a adoção, pelas organizações, de práticas que viabilizem a melhoria dos resultados financeiros, dos impactos sociais e ambientais, depende de um conjunto estruturado de informações, orientadas com o propósito de torná-las mais sustentáveis. Esta concepção evidencia a relação entre as temáticas da sustentabilidade organizacional e da gestão da informação.

França, Silva e Mendonça (2024) apontam, a partir de uma revisão sistemática da literatura, que a GI e a sustentabilidade apresentam relação conceitual e entre suas temáticas centrais. Nesse aspecto, a GI pode ser percebida como uma ferramenta para a sustentabilidade organizacional.

A pesquisa foi feita em uma instituição financeira cooperativa, a Sicredi Evolução, que há 34 anos está comprometida com a vida financeira de seus associados e com o

desenvolvimento dos 398 municípios onde atua. A cooperativa está presente em 173 municípios da Paraíba, em todo estado do Piauí e na cidade de Timon no Maranhão, conforme estatuto Social em vigor (Sicredi, 2026). A empresa tem como missão um sistema cooperativo que valoriza as pessoas e promove o desenvolvimento local de forma sustentável. A visão tem como base ser reconhecida como instituição financeira cooperativa com excelência em relacionamento e soluções que beneficiam os associados e a sociedade. Os valores são pautados na cooperação, pessoas no centro, evolução constante, atuação sistêmica, desenvolvimento local, ética e transparência. Tem em seu modelo de negócio a promoção da prosperidade coletiva e impacto positivo (cooperativismo).

De acordo com dados da própria organização, a Sustentabilidade é a gestão do negócio com foco na ampliação do nosso impacto positivo econômico, social e ambiental e climático, reduzindo os impactos adversos e gerando valor para os associados, colaboradores, comunidade e demais partes interessadas (Sicredi, 2026).

A partir desse contexto, a presente pesquisa é orientada a responder à seguinte problemática: em que medida a gestão da informação é utilizada enquanto ferramenta potencializadora da sustentabilidade organizacional?

Para responder à citada questão, o objetivo geral da pesquisa é identificar em que medida a gestão da informação é utilizada enquanto ferramenta potencializadora da sustentabilidade em uma cooperativa de crédito.

A investigação proposta resultou em uma pesquisa de campo, com coleta de dados por meio de um questionário estruturado, analisado a partir de uma abordagem quantitativa. Justifica-se a escolha da empresa por se tratar de uma organização que apresenta, em sua missão, a promoção do desenvolvimento local de forma sustentável, além de desenvolver diferentes projetos voltados à sustentabilidade. Isto motivou o interesse de pesquisa, sendo de significativa importância identificar como a GI é capaz de potencializar as ações de sustentabilidade previstas para a cooperativa pesquisada. Os resultados indicam uma percepção positiva e consistente sobre a GI como potencializadora da sustentabilidade, com ações delineadas a partir de informações estruturadas.

Quanto à sua estrutura, este artigo se encontra dividido em cinco seções, sendo apresentados, na primeira, os aspectos introdutórios da pesquisa. A segunda seção apresenta o referencial teórico, abordando os conceitos de Gestão da Informação, Sustentabilidade Organizacional e a relação entre ambos. A terceira seção descreve os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa. Na quarta seção, são apresentados e

discutidos os resultados obtidos a partir do estudo. Por fim, a quinta seção expõe as considerações finais e sugestão de estudos futuros.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Gestão da Informação nas Organizações**

A informação é um recurso essencial para a sobrevivência e o crescimento das organizações. Para que as decisões sejam tomadas de forma eficiente, os gestores dependem de uma base informacional segura, sendo construída sistematicamente a partir da coleta, processamento, organização e disseminação de informações alinhadas às estratégias organizacionais.

Choo (2003) afirma que a informação deve ser devidamente percebida, para que possa apoiar a tomada de decisão. O autor relaciona informação e tomada de decisão por meio de três processos: (i) a informação, após coletada, é analisada e interpretada; (ii) novos conhecimentos são construídos a partir da socialização e internalização do significado a ela atribuído; e (iii) a decisão é tomada, com base nas análises realizadas e conhecimentos adquiridos nas etapas anteriores.

Para Hahn *et al.* (2014), a informação pode apoiar o gestor em decisões nos níveis estratégico, tático e operacional, reduzindo riscos e incertezas inerentes a esta atividade, tornando-se elemento vital, tanto sob o aspecto econômico como organizacional, o que segundo McGee e Prusak (1994), gera vantagem competitiva ao permitir a identificação de opções inovadoras e não convencionais no processo decisório.

Contudo, se as informações não forem bem administradas, elas podem não favorecer seu potencial de ação real, destacando-se a relevância da gestão deste ativo. Nessa perspectiva, a Gestão da Informação (GI) objetiva, em âmbito organizacional, identificar e potencializar os recursos informacionais, apoiando a gestão e a tomada de decisão, por meio de processos que aprimorem a eficiência e acesso à informação, de forma a interpretar e se adaptar às mudanças que ocorrem tanto no ambiente interno como externo (Santos; Damian, 2017; Tarapanoff, 2011). Para Choo (2003), a GI ocorre a partir de um processo composto por seis atividades, a saber: (i) identificação de necessidades informacionais; (ii) aquisição da informação; (iii) organização e armazenamento; (iv) distribuição; (v) uso da informação; e, (vi) comportamento

adaptativo. O Quadro 1 ilustra o que se pretende alcançar a partir de cada uma destas seis atividades.

**Quadro 1 – Processo de gestão da informação**

| <b>Atividades ou fases</b>     | <b>Resultados a serem identificados na pesquisa</b>  |
|--------------------------------|--|
| Identificação das necessidades | A identificação de indicadores econômicos da sustentabilidade é menos clara que os sociais e ambientais.                                       |
| Busca e aquisição              | Alta confiabilidade nas fontes de dados e uso eficiente de recursos tecnológicos e sistemas para monitorar indicadores.                        |
| Organização e armazenamento    | Informações organizadas de forma estruturada, mas identifica-se a inexistência de banco de dados próprio para sustentabilidade.                |
| Distribuição                   | Acesso a informação facilitado dos gestores, indicando o papel estratégico da GI na liderança.   |
| Uso                            | Informações utilizadas no planejamento estratégico e inovação, mas com dificuldade em aplicar esses dados em ajustes de decisões operacionais. |
| Comportamento adaptativo       | Aprendizado institucional satisfatório, há investimento em treinamentos voltados a GI para sustentabilidade.                                   |

Fonte: Elaborado a partir de Choo (2003).

A descrição apresentada no Quadro 1 permite considerar que a informação que servirá de base para a tomada de decisão deve ser proveniente de um processo de gestão planejado para atender aos objetivos organizacionais, considerando-se as suas necessidades, fontes para aquisição, possibilidades de tratamento, distribuição e formas de utilização.

Dessa forma, observa-se que a gestão estratégica da informação, ao percorrer as fases de identificação, aquisição e uso, fornece o suporte necessário para que a organização sobreviva e se adapte às pressões do ambiente externo. Atualmente, essa capacidade de adaptação está ligada a adoção de posturas responsáveis, em que a informação deixa de ser apenas um ativo financeiro para se tornar o alicerce da continuidade institucional.

Então, para compreender como esse fluxo informacional se converte em valor de longo prazo, é fundamental analisar o conceito de sustentabilidade organizacional e as dimensões que orientam a atuação das empresas modernas.

## **2.2 Sustentabilidade Organizacional**

A integração da sustentabilidade nos modelos de negócios tem relação com o conceito de valor compartilhado e com como as empresas podem redefinir a produtividade na cadeia de valor por meio de práticas sustentáveis (Porter; Kramer, 2011). Além disso, os debates acerca da sustentabilidade têm trazido à tona a responsabilidade das organizações com o futuro do planeta e das próximas gerações (Alexandrino, 2020).

Existe um consenso de que a sustentabilidade organizacional está ligada à capacidade de proporcionar a perenidade e o sucesso da organização em longo prazo (Nunhes; Bernardo; Oliveira, 2020; Tomsic; Bojnec; Simcic, 2015; Vildasen; Keitsch; Fet, 2017). As empresas são consideradas sustentáveis quando geram benefícios econômicos, sociais e ambientais, contribuindo para o desenvolvimento sustentável (Teles *et al.*, 2015). Destaca-se a contribuição de Elkington (1999), cujo o trabalho demonstra o relacionamento entre os três pilares da sustentabilidade (social, econômico e ambiental), conhecido como *Triple Bottom Line* (Tripé da Sustentabilidade) – TBL, uma perspectiva de análise da sustentabilidade cada vez mais aceita pela sociedade e pelas organizações. Ainda segundo o autor, o idealizador da abordagem do TBL é imprescindível que haja uma operacionalização simultânea e integrativa entre estas três dimensões na atuação organizacional. De fato, a principal evidência deste modelo é a de que a organização não deve basear suas decisões em apenas um dos pilares, uma vez que tal fato pode acarretar o insucesso de qualquer estratégia organizacional de longo prazo e, por conseguinte, prejuízos econômicos, sociais e ambientais (Laville, 2009; Munck; Munk; Borim de Souza, 2011).

Segundo Cheng, Fet e Holmen (2010), a sustentabilidade nas organizações pode ser considerada sob duas perspectivas: uma é macro e a outra é micro. Sob a perspectiva macro, a sustentabilidade organizacional é vista como uma maneira de mobilizar o setor empresarial para contribuir com o desenvolvimento sustentável. Já por uma visão micro, implementar a sustentabilidade organizacional refere-se à construção de uma plataforma de aprendizado na qual a organização possa difundir visões econômicas, sociais e ambientais do nível estratégico para o operacional, ao mesmo tempo em que seja capaz de agregar conhecimentos.

A sustentabilidade organizacional demanda *frameworks* ou modelos de gestão que permitam à organização entender e agir em conformidade com as premissas da sustentabilidade, mensurar seu desempenho e avaliar seu progresso, bem como dispor de meios para comunicar aos seus *stakeholders* políticas e avanços em direção à sustentabilidade (Azapagic, 2003; Barkemeyer *et al.*, 2014).

De acordo com Epstein (2008), para implementar uma estratégia de sustentabilidade eficaz é fundamental que os gestores compreendam as relações causais entre as várias ações que podem ser tomadas, além de integrar a sustentabilidade em decisões operacionais, táticas e estratégicas. Do mesmo modo, segundo Azapagic (2003), um sistema de gestão da sustentabilidade organizacional deve emergir, ser incorporado e alinhado à visão estratégica de negócios.

Portanto, a consolidação da sustentabilidade organizacional, fundamentada na integração das dimensões do *Triple Bottom Line*, exige que a empresa transcenda o campo das intenções e estabeleça mecanismos concretos de monitoramento e controle. Essa operacionalização só é possível quando a organização dispõe de fluxos de dados precisos que permitam mensurar desempenhos e comunicar avanços aos seus diversos públicos de interesse. Nesse sentido, a informação deixa de ser um recurso passivo e assume o papel de insumo estratégico indispensável para a viabilização das práticas sustentáveis, evidenciando uma relação de interdependência que será detalhada a seguir, ao analisar a gestão da informação como ferramenta de suporte à sustentabilidade.

### **2.3 A Gestão da Informação como ferramenta para Sustentabilidade**

A demanda por informação, segundo Yang, Luo e Tan (2020), impactou a cultura informacional das organizações que precisaram reformular suas atividades e processos informacionais, com vistas a contemplar o processamento de tais informações em sua estratégia de negócios e, por consequência, em sua tomada de decisão.

No âmbito das decisões orientadas para a sustentabilidade, isto não é diferente, de modo que a interseção entre GI, tomada de decisão e sustentabilidade empresarial fomenta uma produção acadêmica convergente, no entendimento de que a exploração conjunta destes temas pode apresentar maior alinhamento entre as diversas etapas e os elementos do processo decisório, atenuando as dificuldades de integração entre os valores da sustentabilidade e as estratégias de negócio (Brin; Nehme, 2021).

Esta concepção ampliada de sustentabilidade proposta no conceito de Desenvolvimento Sustentável contribuiu para a formação do entendimento de que a forma de gerir questões éticas, sociais, ambientais, culturais e econômicas de uma organização está diretamente associadas ao seu nível de transparência (Leal Filho *et al.*, 2013), dado que o volume e qualidade da divulgação de informações passaram a ser compreendidos como indicadores que, entre outras coisas, apontam o nível de comprometimento da organização com suas práticas de negócios.

França, Silva e Mendonça (2024, p. 3) destaca a importância da informação na implementação, manutenção e aprendizagem organizacional sobre sustentabilidade, na medida em que é capaz de proporcionar “ferramentas, modelos e práticas que corroboram com a tomada de decisão, fator essencial para a adoção da sustentabilidade organizacional”. Tal visão denota o papel de destaque da informação na busca pela sustentabilidade organizacional, sobretudo

quando esta informação é capaz de contribuir para a tomada de decisão de modo estratégico, sendo fruto de um processo de gestão devidamente planejado para este fim.

Araújo, Inomata e Dados (2014) ressaltam que o processo de GI pode ser um apoio para otimizar a eficiência da organização, considerando o uso de informações de baixo custo, que estão disponíveis e que podem tornar-se estratégicas para a organização, transformando-as em conhecimento para a geração de soluções inovadoras que atendam às exigências impostas pelo desenvolvimento sustentável.

Nesse sentido, a informação capaz de embasar as decisões relativas à sustentabilidade organizacional deve ser gerida a partir deste processo, identificando-se aquelas necessárias à construção e monitoramento de indicadores, garantindo uma tomada de decisão confiável, a partir das necessidades e estratégias organizacionais.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A presente pesquisa é classificada como exploratória, descritiva e de campo. Com maior ênfase exploratória. Para Malhotra (2001, p. 106), a pesquisa exploratória é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo o fornecimento de critérios sobre a situação-problema enfrentada pelo pesquisador e sua compreensão. As pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema (Gil, 1991, p. 45).

Já a pesquisa descritiva segundo Malhotra (2001, p.108), é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo a descrição de algo, um evento, um fenômeno ou um fato. Já o estudo de campo procura muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição de características da população segundo determinadas variáveis. Como consequência, o planejamento do estudo de campo apresenta muito maior flexibilidade, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo da pesquisa (Gil, 2002, p.11).

Nesse contexto, a pesquisa foi realizada em uma cooperativa de crédito presente em 173 municípios da Paraíba, em todo o estado do Piauí e na cidade de Timon, no Maranhão (Sicredi, 2026). Originada em 1990, a Cooperativa tem como missão “ser um sistema cooperativo que valoriza as pessoas e promove o desenvolvimento local de forma sustentável” (Sicredi, 2026, não paginado). A organização desenvolve diversas estratégias de sustentabilidade, o que levou à realização desta pesquisa.

Por se tratar de uma cooperativa com atuação em várias cidades não apenas no estado da Paraíba, foi realizado um recorte para a coleta de dados, a partir de contatos prévios com colaboradores da organização. Assim, considerando o critério de acessibilidade, foram

selecionadas as agências de João Pessoa e Mamanguape para a realização da pesquisa. Por se tratar de uma pesquisa voltada à captação da percepção dos gestores sobre a GI como potencializadora das ações de sustentabilidade, o universo considerado foi de gestores destas agências. Em João Pessoa, dos 174 colaboradores da Sicredi, 23 atuam como gestores. Em Mamanguape, dos seis colaboradores, um atua como gestor. Assim, a pesquisa contou com um universo de 24 gestores. O instrumento de coleta de dados foi enviado para todos os gestores, obtendo-se 16 respostas, o que correspondeu a 66,7% de retorno.

Quanto à coleta, utilizou-se como instrumento um questionário estruturado, com escala Likert de cinco níveis de diferencial semântico, sendo eles: (1) discordo totalmente; (2) discordo parcialmente; (3) nem concordo e nem discordo; (4) concordo parcialmente; (5) concordo totalmente. Para Meireles (2024, p. 2), “diferenciais semânticos são geralmente apresentados variando qualitativamente em grau, do mais baixo ao mais elevado”.

Optou-se por analisar as medianas, modas e médias aritméticas das respostas, identificando-se as tendências para cada grupo analisado. Importa destacar que a escala Likert “permite a ordenação dos indivíduos através da 'favorabilidade' de sua atitude em relação a um determinado objeto” (Meireles, 2024, p. 3). Assim, em uma escala com cinco níveis, quanto mais próxima de 1 a média for, maior será o nível de discordância da amostra, ao passo que quanto mais próxima de 5, maior será o nível de concordância. Entretanto, nesse tipo de escala, não se deve analisar apenas a média, sendo importante analisar também a mediana e a moda, para uma melhor identificação das tendências de resposta obtidas (Costa Júnior *et al.*, 2024). A mediana indica a posição central dos dados, não sendo afetada por valores extremos ou mais disperso em relação à série (*outlier*). Já a moda é o valor com maior repetição.

O questionário foi dividido em duas partes, sendo a primeira com cinco perguntas voltadas à identificação do perfil dos respondentes e a segunda composta por 28 afirmações, voltadas à identificação dos aspectos relacionados à GI como potencializadora das ações de sustentabilidade na organização pesquisada. Esta segunda parte do instrumento de coleta de dados foi elaborada com base nas fases do modelo de gestão da informação de Choo (2003).

A análise dos dados foi feita segundo uma abordagem quantitativa, fazendo-se uso de técnicas de estatística descritiva, a exemplo da frequência absoluta e relativa, mediana, moda e média, demonstradas em gráficos e tabelas. A abordagem quantitativa segundo Diehl (2004) objetiva a aquisição de resultados que evitem possíveis distorções de análise e interpretação e que possibilitem a maximização da margem de segurança.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como já apontado, a pesquisa teve o objetivo de identificar em que medida a gestão da informação é utilizada enquanto ferramenta potencializadora da sustentabilidade em uma cooperativa de crédito. O levantamento das informações ocorreu por meio de dados primários, extraídos da realidade estudada (Prodanov; Freitas, 2013), voltados para os fins da pesquisa. Desta forma, optou-se pela aplicação de um questionário semiestruturado (Vieira, 2009). Para tanto, a coleta de dados se deu por meio do envio de um questionário aos gestores da Cooperativa, que atuam nas agências de João Pessoa e Mamanguape. Dentre um universo de 24 gestores, 16 responderam à pesquisa, apresentando-se, a seguir, o perfil dos respondentes.

**Figura1 – Perfil dos respondentes**



Fonte: Elaborado a partir do questionário da pesquisa (2026).

Quanto ao gênero, 12 (75%) pessoas são mulheres e quatro (25%) homens. A faixa etária predominante dos respondentes está entre 41 e 45 anos de idade como pode ser visto na Tabela 1.

**Tabela 1 – Faixa etária dos respondentes**

| Faixa etária    | FA (n) | FR (%) |
|-----------------|--------|--------|
| Até 25 anos     | 01     | 6,3    |
| 26 a 30 anos    | 01     | 6,3    |
| 31 a 35 anos    | 03     | 18,8   |
| 36 a 40 anos    | 03     | 18,8   |
| 41 a 45 anos    | 07     | 43,5   |
| 46 a 50 anos    | 01     | 6,3    |
| Mais de 50 anos | -      | -      |
| Total           | 16     | 100,0  |

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Identificou-se que nenhum dos respondentes assinalou a faixa etária superior a 50 anos de idade e que a maior parte dos gestores possui entre 31 e 45 anos. Quanto ao nível de formação, a maioria possui nível de pós-graduação completa, como ilustrado na Tabela 2.

**Tabela 2 – Nível de formação dos respondentes**

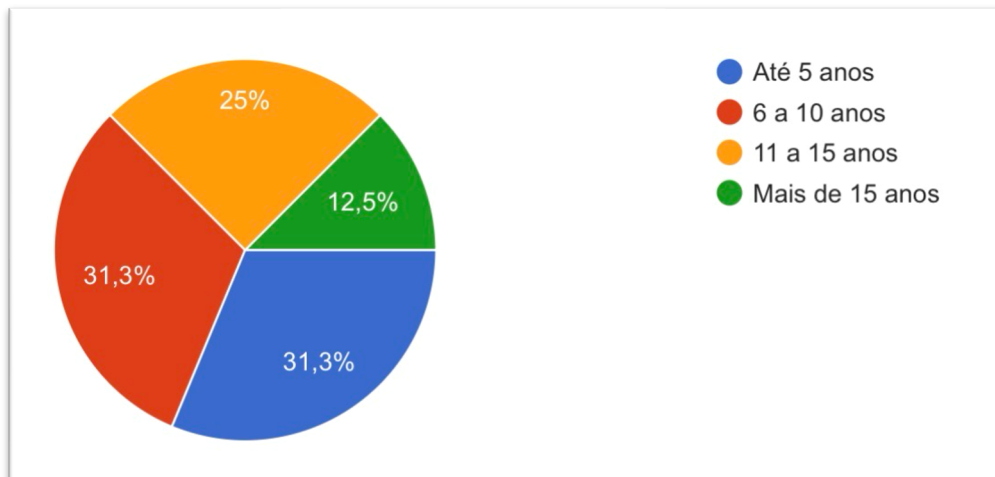
| Nível de formação        | FA (n) | FR (%) |
|--------------------------|--------|--------|
| Nível médio              | 01     | 6,3    |
| Superior incompleto      | 01     | 6,3    |
| Superior completo        | 02     | 12,5   |
| Pós-graduação incompleto | 01     | 6,3    |
| Pós-graduação completo   | 11     | 68,6   |
| Total                    | 16     | 100,0  |

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Os dados demonstram a importância do aperfeiçoamento profissional, por meio de cursos de pós-graduação, sobretudo para profissionais que atuam no nível gerencial. Importa destacar que uma formação de alto nível para gestores é de significativa importância para o desenvolvimento de capacidade analítica e aquisição de conhecimentos específicos, sendo primordial em um contexto de tomada de decisão.

Buscou-se identificar, ainda, onde os gestores atuam e há quanto tempo. Dos 16 respondentes, um atua na agência de Mamanguape e os outros 15 em João Pessoa. Quanto ao tempo de atuação, o Gráfico 1 ilustra a distribuição.

**Gráfico 1 – Tempo de atuação dos respondentes**



Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Identificou-se uma minoria de respondentes (dois) que atuam há mais de 15 anos na função. Considerando-se o total de respostas, onze pessoas atuam na função há mais de cinco

anos. Em uma análise geral, o perfil da amostra sugere um grupo com alta qualificação, potencial analítico significativo e bom tempo de experiência na função, sendo estes elementos considerados importantes para a percepção das ações estratégicas da Cooperativa, inclusive as de sustentabilidade.

Com relação à percepção da GI como potencializadora das ações de sustentabilidade na Cooperativa, foram apresentadas 28 afirmações, divididas em seis fases, sendo cada uma correspondente às fases do modelo de GI de Choo (2003). A Tabela 3 apresenta os dados da pesquisa, utilizando a escala Likert, indicando a quantidade de respostas assinaladas em cada afirmação, a mediana, a moda e a média obtidas. Importa destacar a diferença entre itens no formato Likert, que possuem respostas ordinais (1. Discordo totalmente, 2. Discordo, 3. Indeciso; 4. Concordo e 5. Concordo totalmente), sendo escalas que são pautadas na soma ou média das pontuações de uma coleção de itens. Assim, embora os itens individuais no formato Likert forneçam dados que devem ser tratados como ordinais, as escalas Likert, quando construídas adequadamente, fornecem dados que podem ser tratados como intervalares, o que torna possível o uso de métodos paramétricos tradicionais (Carifio; Perla, 2008; Boone Jr.; Boone, 2012; Batterton; Hale, 2017).

**Tabela 3 – Percepção dos gestores sobre GI como potencializadora da sustentabilidade**

| <b>Fase 1 – Identificação das necessidades de informação</b>   | <b>(1)</b> | <b>(2)</b> | <b>(3)</b> | <b>(4)</b> | <b>(5)</b> | <i>M<sub>d</sub></i> | <i>M<sub>o</sub></i> | $\bar{x}$ |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------|----------------------|-----------|
| 1. A organização identifica claramente quais são as informações necessárias para apoiar as decisões de sustentabilidade.             | 0          | 0          | 3          | 6          | 7          | 4                    | 5                    | 4,25      |
| 2. A organização possui indicadores sociais de sustentabilidade claramente definidos.  | 1          | 0          | 3          | 5          | 7          | 4                    | 5                    | 4,06      |
| 3. A organização possui indicadores econômicos de sustentabilidade claramente definidos.   | 0          | 2          | 3          | 5          | 6          | 4                    | 5                    | 3,93      |
| 4. A organização possui indicadores ambientais de sustentabilidade claramente definidos.   | 0          | 0          | 4          | 6          | 6          | 4                    | 4/5                  | 4,12      |
| 5. A organização monitora demandas externas (mercado, governo, legislação) para definir necessidades informacionais.                 | 0          | 0          | 2          | 8          | 6          | 4                    | 4                    | 4,25      |
| 6. Os gestores compreendem a importância das informações socioambientais para a estratégia organizacional.                           | 0          | 0          | 3          | 7          | 6          | 4                    | 4                    | 4,18      |
| <b>Fase 2 – Busca e aquisição</b>  | <b>(1)</b> | <b>(2)</b> | <b>(3)</b> | <b>(4)</b> | <b>(5)</b> | <i>M<sub>d</sub></i> | <i>M<sub>o</sub></i> | $\bar{x}$ |
| 7. A organização possui fontes confiáveis para coleta de dados sobre sustentabilidade.   | 0          | 0          | 2          | 6          | 8          | 4,5                  | 5                    | 4,37      |
| 8. A organização utiliza recursos tecnológicos (aplicativos, sistemas de informação) para monitorar indicadores de sustentabilidade. | 0          | 0          | 1          | 9          | 6          | 4                    | 4                    | 4,31      |
| 9. A atualização das informações socioambientais ocorre de forma periódica.  | 0          | 1          | 2          | 6          | 7          | 4                    | 5                    | 4,18      |
| 10. As fontes de informação sobre sustentabilidade são revisadas periodicamente.   | 0          | 1          | 2          | 7          | 6          | 4                    | 4                    | 4,12      |
| <b>Fase 3 – Organização e armazenamento</b>  | <b>(1)</b> | <b>(2)</b> | <b>(3)</b> | <b>(4)</b> | <b>(5)</b> | <i>M<sub>d</sub></i> | <i>M<sub>o</sub></i> | $\bar{x}$ |
| 11. As informações sobre sustentabilidade são organizadas de forma estruturada.  | 0          | 0          | 2          | 8          | 6          | 4                    | 4                    | 4,25      |
| 12. Existe um banco de dados próprio para o armazenamento de informações sobre sustentabilidade.                                     | 0          | 2          | 3          | 7          | 4          | 4                    | 4                    | 3,81      |

|  |            |            |            |            |            |                      |                      |           |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------|----------------------|-----------|
| 13. Existem setores ou equipes definidos para a gestão dessas informações.   | 0          | 2          | 2          | 7          | 5          | 4                    | 4                    | 3,93      |
| 14. As informações sobre sustentabilidade alimentam os sistemas de informação da organização.                                    | 0          | 1          | 1          | 9          | 5          | 4                    | 4                    | 4,12      |
| 15. Existem produtos informacionais (relatórios, cartilhas, documentos) elaborados a partir dos indicadores de sustentabilidade. | 0          | 0          | 2          | 7          | 7          | 4                    | 4/5                  | 4,31      |
| <b>Fase 4 – Distribuição da informação</b>   | <b>(1)</b> | <b>(2)</b> | <b>(3)</b> | <b>(4)</b> | <b>(5)</b> | <i>M<sub>d</sub></i> | <i>M<sub>o</sub></i> | $\bar{x}$ |
| 16. As informações sobre sustentabilidade circulam entre diferentes setores da organização.                                      | 0          | 0          | 3          | 8          | 5          | 4                    | 4                    | 4,12      |
| 17. A organização promove transparência interna sobre os resultados de sustentabilidade.   | 0          | 1          | 2          | 6          | 7          | 4                    | 5                    | 4,18      |
| 18. Os resultados de sustentabilidade são divulgados para o público externo.   | 0          | 2          | 2          | 4          | 8          | 4,5                  | 5                    | 4,12      |
| 19. A organização possui uma política informacional direcionada à sustentabilidade.  | 0          | 0          | 3          | 8          | 5          | 4                    | 4                    | 4,12      |
| 20. A alta gestão tem acesso facilitado às informações sobre sustentabilidade.   | 0          | 0          | 3          | 3          | 10         | 5                    | 5                    | 4,43      |
| <b>Fase 5 – Uso para tomada de decisão</b>   | <b>(1)</b> | <b>(2)</b> | <b>(3)</b> | <b>(4)</b> | <b>(5)</b> | <i>M<sub>d</sub></i> | <i>M<sub>o</sub></i> | $\bar{x}$ |
| 21. As informações disponíveis sobre sustentabilidade auxiliam a tomada de decisões estratégicas.                                | 0          | 0          | 2          | 8          | 6          | 4                    | 4                    | 4,25      |
| 22. Decisões operacionais são ajustadas com base nas informações sobre sustentabilidade.   | 0          | 0          | 5          | 7          | 4          | 4                    | 4                    | 3,93      |
| 23. Os indicadores de sustentabilidade são considerados para a formulação do planejamento organizacional.                        | 0          | 0          | 2          | 7          | 7          | 4                    | 4/5                  | 4,31      |
| 24. As informações sobre sustentabilidade contribuem para inovação e melhoria de processos na organização.                       | 0          | 0          | 3          | 6          | 7          | 4                    | 5                    | 4,25      |
| <b>Fase 6 – Comportamento adaptativo</b>   | <b>(1)</b> | <b>(2)</b> | <b>(3)</b> | <b>(4)</b> | <b>(5)</b> | <i>M<sub>d</sub></i> | <i>M<sub>o</sub></i> | $\bar{x}$ |
| 25. A organização utiliza dados históricos para aperfeiçoar práticas sustentáveis.   | 0          | 1          | 4          | 4          | 7          | 4                    | 5                    | 4,06      |
| 26. Existem treinamentos voltados à gestão da informação para sustentabilidade.  | 0          | 1          | 2          | 6          | 7          | 4                    | 5                    | 4,18      |
| 27. Há aprendizado institucional decorrente da análise de informações sobre sustentabilidade.                                    | 0          | 1          | 4          | 4          | 7          | 4                    | 5                    | 4,06      |
| 28. A organização revisa periodicamente seus processos informacionais ligados à sustentabilidade.                                | 0          | 1          | 3          | 6          | 6          | 4                    | 4/5                  | 4,06      |

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Como pode ser percebido a partir dos dados apresentados, os valores de mediana, moda e média obtidos estão variando entre 4 e 5, salvo quatro itens em que a média esteve entre 3,81 e 3,93. Ainda assim, são médias com forte tendência à concordância, o que demonstra pouca variabilidade e dispersão nas respostas. Este padrão estatístico reflete um nível de concordância sobre a GI como potencializadora das ações de sustentabilidade na Cooperativa relativamente homogêneo entre os respondentes.

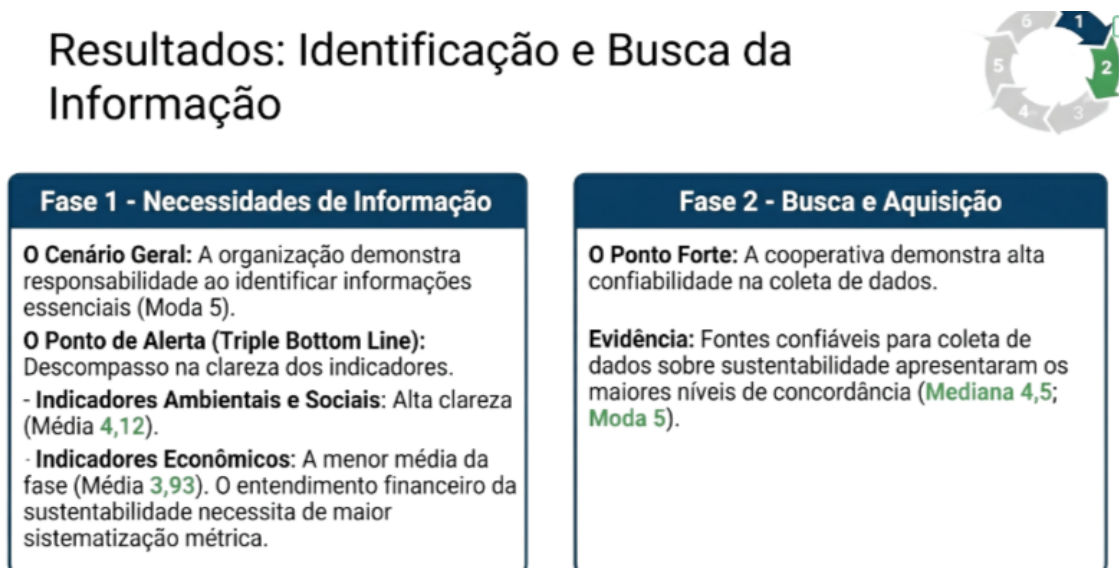
De modo específico, com relação à identificação das necessidades de informação, percebeu-se que a organização demonstra responsabilidade ao identificar quais são as informações essenciais para amparar as decisões de sustentabilidade. Isto corrobora com o entendimento de Choo (2003), ao apontar a relevância de identificar as informações primordiais para a tomada de decisão. A não identificação destas informações compromete a gestão da

informação, e, conseqüentemente, a obtenção da informação estratégica para a tomada de decisão.

Entretanto, ao analisar detalhadamente essas necessidades, a partir da definição dos indicadores de sustentabilidade, observa-se que a definição clara dos indicadores econômicos apresentou a menor média (3,93), seguindo-se os indicadores sociais (4,06) e ambientais (4,12). Analisando a partir dos três pilares da sustentabilidade social, econômico e ambiental, ou seja, *Triple Bottom Line* (Elkington, 1997), esses dados sugerem que o entendimento financeiro da sustentabilidade ainda merece mais atenção e clareza, ou uma sistematização métrica no cotidiano gerencial da cooperativa. Importa destacar que a definição clara de indicadores ambientais apresentou bimodalidade nas respostas, com modas 4 e 5. Estes dados sugerem uma tendência geral positiva quanto à identificação destes indicadores por parte dos gestores da cooperativa.

Seguindo a análise a partir do modelo de GI proposto por Choo (2003), na segunda fase, relativa à busca e aquisição da informação, a cooperativa demonstra alta confiabilidade na coleta de dados e no uso dos recursos tecnológicos para o monitoramento de seus indicadores. A Figura 2 resume os principais achados com relação a estas duas primeiras fases.

**Figura 2 – Etapas de Identificação e busca da informação**



Fonte: Elaborado a partir do questionário da pesquisa (2026).

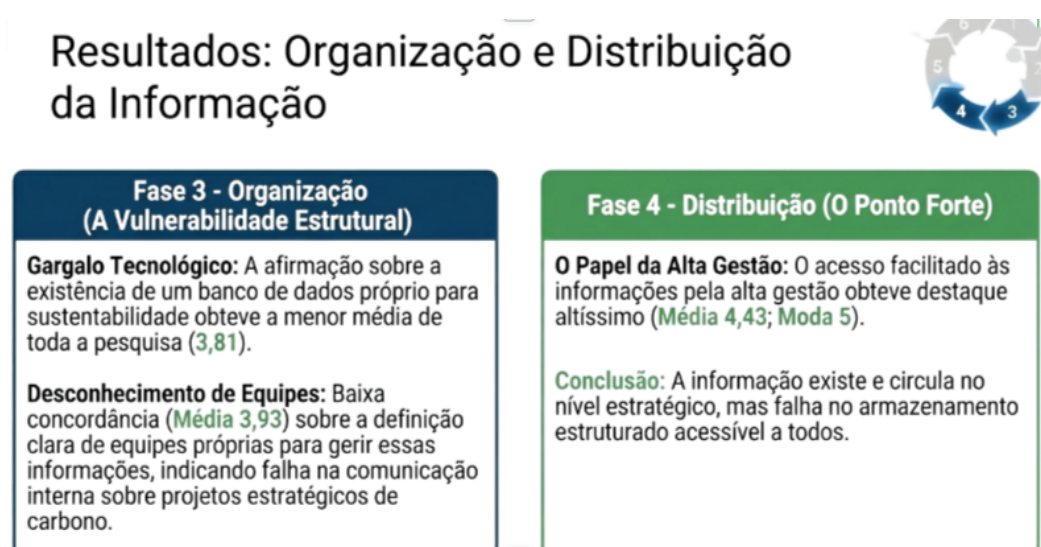
Já com relação à organização e armazenamento da informação, embora o nível de concordância com a estruturação das informações sobre sustentabilidade na cooperativa ter sido alto, a afirmação sobre a existência de um banco de dados próprio para informações sobre

sustentabilidade obteve uma média de 3,81, sendo a menor de toda a pesquisa. Apesar do alto nível de concordância sobre a elaboração de produtos e serviços informacionais sobre sustentabilidade, dado que também foi apresentado com bimodalidade (modas 4 e 5), o armazenamento destas informações em bancos de dados próprios para este fim representa um aspecto que merece maior atenção por parte da gestão da cooperativa.

Outro ponto que merece atenção é relacionado à existência de equipes ou setores definidos para a gestão da sustentabilidade, pontuação que também foi abaixo da média geral (3,93). Embora não tenha representado um índice de discordância, estando com média próxima da mediana e moda alcançados, sugere-se que nem todos os respondentes possuem conhecimento sobre a designação de equipes próprias para gerir as informações sobre sustentabilidade na Cooperativa.

Considerando que a cooperativa possui projetos e ações estratégicas voltadas à sustentabilidade, como projetos de créditos de carbono, com o intuito de neutralizar as emissões de carbono, a gestão das informações necessárias ao planejamento e execução destes projetos deve ser feita por equipes designadas para este fim e o conhecimento destas equipes por parte dos gestores da cooperativa é fundamental. Exemplo destas iniciativas são os projetos Kitambar (Pernambuco), Reunidas (Tocantins), Menegalli (Pará), Maracá (Minas Gerais), Corredor dos Senandes e Recreio (Rio Grande do Sul) e Guatapará (São Paulo) (Sicredi, 2026). A Figura 3 ilustra os principais resultados quanto à organização e distribuição da informação na Sicredi.

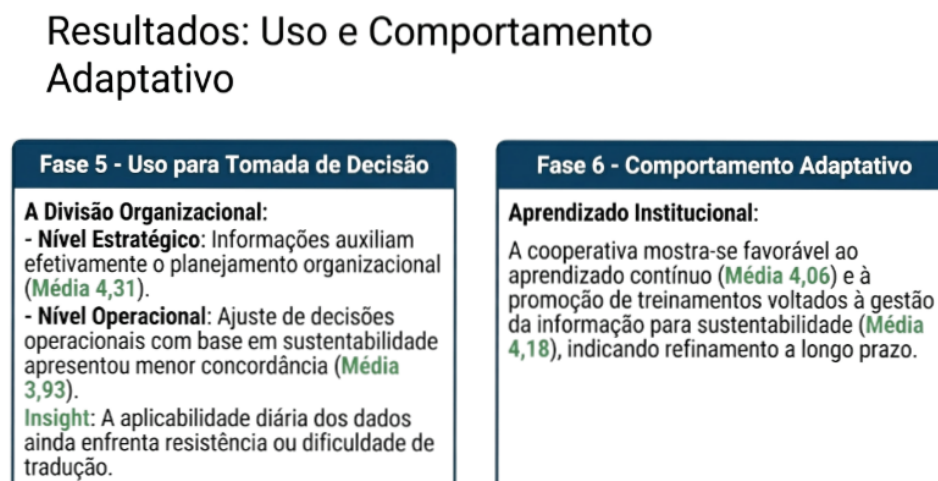
**Figura 3 – Etapas de Organização e Distribuição**



Fonte: Elaborado a partir do questionário da pesquisa (2026).

Com relação à distribuição e uso da informação para tomada decisão, a informação é repassada de forma positiva, principalmente no quesito acesso facilitado pela alta gestão (4,43), o que indica o papel estratégico da GI na liderança das cooperativas. O envolvimento da alta gestão nos processos de GI é essencial para a tomada de decisão segura (Choo, 2003). No que diz respeito à aplicação prática, as informações seguem o planejamento organizacional e a inovação de processos. Por outro lado, há uma resistência ou mesmo dificuldade em transferir esses dados para o ajuste de decisões operacionais, que mostrou uma média de 3,93, o que indica que o impacto da sustentabilidade é mais visível no setor estratégico do que no dia a dia dos colaboradores.

**Figura 4 – Uso e Comportamento Adaptativo**



Fonte: Elaborado a partir do questionário da pesquisa (2026).

Por fim, em relação ao comportamento adaptativo, como pode ser visto na Figura 4, a cooperativa se mostra favorável ao aprendizado institucional (4,06) e à promoção de treinamentos voltados à gestão da informação para sustentabilidade (4,18). Os resultados indicam ainda que a cooperativa utiliza dados e análises periódicas de seus processos para refinar e otimizar seus processos informacionais ligados à sustentabilidade ao longo do tempo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa buscou identificar em que medida a gestão da informação é utilizada enquanto ferramenta potencializadora da sustentabilidade em uma cooperativa de crédito. Com base nos dados coletados, onde foram verificados altos níveis de concordância a partir das respostas dos gestores, conclui-se que a Cooperativa vem gerenciando a informação para

potencializar as ações de sustentabilidade, identificando-se fortes níveis de concordância para as práticas de GI distribuídas em todas as fases do modelo de Choo (2003).

Especificamente, no que diz respeito à identificação das necessidades de informação, a organização demonstra responsabilidade ao identificar de forma clara quais são as informações essenciais para apoiar as decisões de sustentabilidade. Por outro lado, ao analisar detalhadamente essas necessidades a partir do *Triple Bottom Line*, observa-se que a definição clara de indicadores de sustentabilidade não apresenta a mesma percepção, notadamente com relação aos indicadores econômicos, sugerindo-se uma maior divulgação destes entre as equipes da cooperativa.

Com relação aos processos de armazenamento, a pesquisa revelou fragilidades quanto à existência de um banco de dados próprio dedicado ao armazenamento de informações sobre sustentabilidade, assim como menor conhecimento dos respondentes em relação à existência de equipes para gerenciar essas informações. Estes dados sugerem que, apesar de a informação ser repassada de maneira satisfatória até a alta gestão, ainda que existam os bancos de dados ou equipes próprias para gerir as informações sobre sustentabilidade, nem todos os gestores da cooperativa possuem conhecimento ou acesso a estes bancos de dados ou equipes.

Quanto à aplicabilidade dos dados na tomada de decisão, constatou-se que existe uma divisão entre os níveis organizacionais, ou seja, enquanto as informações sobre sustentabilidade auxiliam o planejamento estratégico e a inovação, sua aplicabilidade no ajuste de decisões operacionais ocorre em menor medida. Isto sugere que as informações sobre sustentabilidade da cooperativa são utilizadas, com maior ênfase, no suporte às decisões de nível estratégico.

Diante do exposto, os resultados evidenciam que a gestão da informação, enquanto ferramenta capaz de propiciar à organização a informação estratégica para dar suporte à tomada de decisão, é usada para potencializar as ações de sustentabilidade na Sicredi, contemplando-se ações relativas à identificação das necessidades informacionais, seleção de fontes para aquisição da informação, organização e tratamento, armazenamento, distribuição e uso para a tomada de decisão. Identificou-se, ainda que a informação é utilizada para embasar o planejamento estratégico e apoiar a formação dos gestores quanto à sustentabilidade.

A partir dos resultados evidenciados, a Figura 5 apresenta uma ilustração da síntese diagnóstica da pesquisa, com aspectos fortes e vulnerabilidades quanto à gestão da informação como ferramenta para a otimização das ações de sustentabilidade na empresa pesquisada.

**Figura 5 – Síntese diagnóstica da pesquisa**  
**Síntese Diagnóstica: A Gestão da Informação**  
**na Cooperativa**

|                   | Pontos Fortes   | Vulnerabilidades   |
|-------------------|---|--|
| Nível Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso facilitado pela alta gestão.</li> <li>- Informação orienta o planejamento estratégico global.</li> <li>- Fontes de dados altamente confiáveis.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores econômicos (TBL) carecem de definição exata em comparação aos sociais/ambientais.</li> </ul>  |
| Nível Operacional | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoção contínua de treinamentos e aprendizado.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistência de banco de dados próprio e unificado.</li> <li>- Desconhecimento sobre equipes designadas.</li> <li>- Dificuldade em transferir diretrizes de sustentabilidade para decisões operacionais diárias.</li> </ul> |

Fonte: Elaborado a partir do questionário da pesquisa (2026).

Sugere-se, a partir dos resultados apresentados, a ampliação da comunicação, entre os gestores da Sicredi, acerca das ações e recursos utilizados para gerir as informações sobre sustentabilidade, de modo que todos sejam capazes de identificar tais ações e recursos.

Esse estudo apresenta uma limitação no quesito geográfico, pois coletou dados de duas agências específicas, o que pode ser levado em consideração para pesquisas futuras, expandindo a amostra para outras unidades da federação, ampliando ainda mais o estudo na organização.

## REFERÊNCIAS

- ALENCASTRO, M. S. C. Ética e educação ambiental na formação do administrador. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 8, n. 2, p. 320-337, 2015.
- ALEXANDRINO, A. C. **Sustentabilidade organizacional e gestão do conhecimento**. São Paulo: Editora Acadêmica, 2020.
- ANGELONI, M. T. **Elementos intervenientes na tomada de decisão**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- ARAÚJO, R. M.; INOMATA, D. O. Gestão da informação e sustentabilidade organizacional. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 3, 2014.
- AZAPAGIC, A. Systems approach to corporate sustainability: a general management framework. **Process Safety and Environmental Protection**, v. 81, n. 5, p. 303-316, 2003.
- BARKEMEYER, R. et al. Assessing local legitimacy of corporate social responsibility. **Journal of Business Ethics**, v. 122, n. 2, p. 259-279, 2014.

BATTERTON, K. A.; HALE, K. N. The Likert scale: what it is and how to use it. **Phalanx**, v. 50, n. 2, p. 32-39, 2017.

BOONE JR., H. N.; BOONE, D. A. Analyzing Likert data. **Journal of Extension**, v. 50, n. 2, 2012.

BRIN, P.; NEHME, M. Corporate social responsibility: analysis of theories and models. **Journal of Business Ethics**, v. 10, n. 1, 2021.

CARIFIO, J.; PERLA, R. J. Resolving the 50-year ambiguities of Likert scales and Likert-type fields. **Medical Education**, v. 42, n. 12, p. 1150-1152, 2008.

CHENG, A. S.; FET, A. M.; HOLMEN, E. Case studies of corporate sustainability. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, v. 17, 2010.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado**. São Paulo: Senac Editora, 2003.

COSTA JÚNIOR, J. F. et al. Um estudo sobre o uso da escala Likert na coleta de dados qualitativos e sua correlação com as ferramentas estatísticas. **Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales**, v. 17, n. 1, p. 360-376, 2024.

DIEHL, A. A. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DIZDAROGLU, D. The role of information management in sustainable organizations. **International Journal of Information Management**, 2017.

DRUCKER, P. F. **Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século**. São Paulo: Pioneira, 1992.

ELKINGTON, J. **Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business**. Oxford: Capstone, 1997.

ELKINGTON, J. **Triple bottom line**. Princeton: Capstone, 1999.

EPSTEIN, M. J. **Making sustainability work: best practices in managing and measuring corporate social, environmental, and economic impacts**. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, 2008.

FRANÇA, G. E. de; SILVA, H. de F. N.; MENDONÇA, A. T. B. B. Sustentabilidade na era da informação e do conhecimento: uma revisão sistemática. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 22, p. e024005, 2024. DOI: 10.20396/rdbci.v22i00.8674223. Disponível em: [periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8674223](http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8674223). Acesso em: 21 jan. 2026.

GIL, A. C. **Projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HAHN, R. et al. Information management for strategic decision making. **Management Science**, 2014.

LAVILLE, C. **A responsabilidade social das empresas**. São Paulo: Editora Senac, 2009.

LEAL FILHO, W. et al. **Sustainable development at universities: new horizons**. Frankfurt: Peter Lang, 2013.

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

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MEIRELES, M. Validação de escala Likert: 1 - Conceito. **Revista da Micro e Pequena Empresa (RMPE)**, Campo Limpo Paulista, v. 18, n. 1, jan.-abr. 2024.

MUNCK, L.; MUNK, M.; BORIM DE SOUZA, R. Sustentabilidade organizacional: a proposição de um modelo estrutural. **Gestão & Regionalidade**, v. 27, n. 80, 2011.

NUNHES, T. V.; BERNARDO, M. S.; OLIVEIRA, O. J. Rethinking the way of doing business: a reframe of management structures for developing corporate sustainability. **Sustainability**, v. 12, n. 3, 1177, 2020. DOI: 10.3390/su12031177.

PAPA FILHO, S.; VANALLE, S. Gestão da informação e estratégia competitiva. **Revista de Administração de Empresas**, 2002.

PORTER, M. E.; KRAMER, M. R. Creating shared value. **Harvard Business Review**, v. 89, n. 1, p. 62-77, 2011.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REIS, R. P.; JACOMOSSI, M.; CASAGRANDE, J. L. Sustentabilidade organizacional em foco. **Revista Metropolitana de Sustentabilidade**, 2015.

SANTOS, L. R.; DAMIAN, I. P. M. Gestão da informação e processos decisórios. **Ciência da Informação**, v. 46, n. 2, 2017.

SICREDI. **Quem somos: nossa história**. Porto Alegre, 2026. Disponível em: [sicredi.com.br/coop/evolucao/](http://sicredi.com.br/coop/evolucao/). Acesso em: 22 mar. 2026.

TARAPANOFF, K. **Inteligência, gestão do conhecimento e informação**. Brasília: IBICT, 2011.

TELES, F. et al. Sustentabilidade e competitividade. **Revista de Administração Mackenzie**, 2015.

TOMSIC, N.; BOJNEC, S.; SIMCIC, B. Corporate sustainability and economic performance. **Management**, v. 10, n. 1, 2015.

VIEIRA, S. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

VILDASEN, S. S.; KEITSCH, M. M.; FET, A. M. Clarifying the epistemology of corporate sustainability. **Ecological Economics**, v. 138, p. 40-46, 2017. DOI: 10.1016/j.ecolecon.2017.03.029.

YANG, Z.; LUO, J.; TAN, S. Information culture and its impact on performance. **Management Information Systems Quarterly**, 2020.