

Compartilhamento de Informações no Ambiente Organizacional

Agatta Oliveira Santos
agatta2@hotmail.com
UNG

Antonio Carlos Estender
estender@uol.com.br
UNG

Resumo: Neste artigo buscou-se entender a importância em manter a acuracidade nas informações compartilhadas no ambiente organizacional, utilizando como principal foco a área de Recursos Humanos. A acuracidade nada mais é do que a exatidão de uma informação, está relacionada com a acurácia, termo bastante utilizado na Física e na Matemática para definir a proximidade de um resultado experimental, com o seu valor real. Assim, tem-se como principal objetivo apresentar formas de garantir a acuracidade das informações nos processos de Recursos Humanos; e também verificar possíveis falhas no compartilhamento das informações; analisar a comunicação entre as sub-áreas do departamento e expressar a importância de informações acuradas para um departamento e para a organização como um todo. O artigo apresenta um estudo de caso sobre uma empresa multinacional do ramo industrial, baseado em pesquisa bibliográfica, entrevistas e observações diretas, demonstrando que a Gestão de Informação é um tema que deve ser tratado com muita importância pelas organizações, pois garante melhorias diversas que podem atingir todas as áreas de uma organização e ajudar em bons resultados. Dessa forma, concluiu-se que garantir a acuracidade das informações compartilhadas na área de recursos humanos é essencial para o bom funcionamento dos processos da área e consequentemente da empresa.

Palavras Chave: Acuracidade - Gestão da Informação - Recursos Humanos - Compartilhamento -

1. INTRODUÇÃO

Diversos trabalhos procuram analisar o tema conforme apontado na revisão de literatura em seus diversos níveis de entendimento, e aplicação ao contexto organizacional. Pode-se encontrar na literatura definições para Acuracidade e Gestão da Informação, o que demanda a construção de um modelo teórico que explicita como esses diferentes conceitos se articulam e podem contribuir para o entendimento de propostas de desenvolvimento organizacional.

Ao longo deste trabalho procuraremos entender a importância em garantir que as informações compartilhadas sejam geridas corretamente, focando na área de Recursos Humanos, verificando por exemplo os processos de admissão, movimentação (promoção) ou desligamento de funcionários, e os impactos que a falta de acuracidade das informações podem causar. Também serão apresentadas formas de garantir que os dados compilados para se chegar à informação venham de uma fonte confiável e sejam agrupados de forma correta, sem que haja possibilidade de duplo entendimento.

Na literatura acadêmica sobre Compartilhamento de Informações no Ambiente Organizacional relacionados com o setor da Indústria existem poucos estudos sobre o tema (Burgess et al, 2005). Um trabalho identificado na literatura do Brasil foi “ Gestão, Mediação e Uso da Informação” de Marta Valentim (2010). Em seus estudos, cujo principal tema era o impacto da gestão da informação para o ambiente corporativo, foi realizada uma pesquisa qualitativa para a identificação da melhor maneira de se tratar as informações para que elas sejam bem aproveitadas.

Como garantir a acuracidade das informações nos processos de Recursos Humanos? O problema nasceu da necessidade de se possuir uma base de dados livre de erros, devido ao fato de que seria implantado o programa E-social, uma ferramenta desenvolvida pelo Governo Federal, onde são compilados os dados de todos os trabalhadores de uma empresa. Em qualquer área de uma organização, é inestimável a importância de se possuir dados bem acurados, e dentro da área de Recursos Humanos isso não seria diferente, pois nela são trocadas informações confidenciais de todos os funcionários, e por isso é importante saber processar essas informações de forma correta. Os estudos, tanto os de Acuracidade quanto os de Gestão da Informação, não avançam na discussão sobre a relação entre esse importante binômio para o ambiente organizacional.

E para responder à questão de pesquisa esse trabalho tem como objetivo geral apresentar formas de garantir a acuracidade das informações nos processos de Recursos Humanos; e também verificar possíveis falhas no compartilhamento das informações; Analisar a comunicação entre as sub-áreas do departamento; Expressar a importância de informações acuradas para um departamento e para a organização como um todo. O presente estudo visa contribuir para a elucidação de questões relacionadas aos dois temas: Acuracidade e Gestão da Informação nas empresas.

Para tanto, optou-se por uma metodologia de estudo de caso em que se procura compreender o motivo pelo qual existem gaps no compartilhamento de dados e conseqüentemente das informações dentro da área de Recursos Humanos, e como eles poderiam ser sanados.

Portanto, almeja-se preencher a lacuna teórica identificada na relação entre Acuracidade e Gestão da Informação, com a intenção de comparar a definição teórica de ambas com a realidade dentro de uma organização. O presente estudo constitui uma contribuição para a compreensão dos fatores competitivos da indústria do ramo Metalúrgico, pertencentes a uma cadeia produtiva do setor Industrial.

O estudo está estruturado em cinco seções, além desta introdução. Na primeira seção é discutida a questão da revisão de literatura; Acuracidade e Gestão da Informação. A seguir são detalhados os aspectos metodológicos; Estudo de caso, pesquisa bibliográfica, pesquisa exploratória, entrevistas. Na terceira seção, foi apresentada a Organização estudada. Na quarta seção, os resultados e discussões, onde os esforços serão direcionados à averiguar as formas de se garantir a acuracidade das informações nos processos de Recursos Humanos.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Neste artigo temos como foco a informação compartilhada no ambiente interno da organização, porém utilizou-se definições que abrangem o ambiente macro para que seja percebido seu constante crescimento em importância.

Sabe-se que, nos tempos atuais, a informação assume um espaço cada vez maior em qualquer setor da atividade humana devido às várias ferramentas de compartilhamento de informação que vêm surgindo. Dessa forma, segundo GARCIA; D'ELIA (2005), esse crescimento da informação, decorrente dos avanços tecnológicos e de sua transmissão e armazenamento, afeta o universo empresarial, o que aumenta proporcionalmente a importância de saber lidar com essa ferramenta, também considerada geradora de lucros.

Existem vários autores que apresentam a definição de informação, entretanto para LE COADIC (2004) a informação é definida como um conhecimento registrado em forma escrita, seja ela impressa, digital, oral ou audiovisual, tendo como principal *target* a transmissão de conhecimento. Ou seja, para ele a informação deve ser registrada de forma que possa ser entendida e processada, para que assim seja transmitida em forma de conhecimento. Por sua vez, PADOVEZE (2000), evidencia que: “informação é o dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real percebido para suas decisões correntes ou prospectivas”.

Conforme afirma Siqueira (2005), a informação pode ser abordada como um diferencial estratégico de uma empresa quando assume as seguintes características: Informação como vantagem competitiva – quando a empresa gera informações estratégicas, com base em ferramentas mais desenvolvidas do que as de outras organizações; produtos de informação – oportunidades geradas a partir da criação ou remodelagem da informação, agregando-lhe valor e criando vantagem competitiva; e comercialização de informações – utilização da capacidade excedente como produto comercial.

Entre os diversos recursos intangíveis utilizados por uma organização, destaca-se a informação, vista como a principal entrada para processos analíticos e decisórios, conduzindo-os com eficiência, eficácia e efetividade. Um sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta, processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar as tomadas de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos e criar novos produtos. LAUDON; LAUDON (2001).

Para Valentin (2010), a gestão da informação tem por objetivo “trabalhar” a informação a partir de ações que englobam desde a busca até o uso, atuando diretamente com os fluxos formais (internos ou externos) gerados pela organização. Segundo os pensamentos da referida autora, gestão da informação é um conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas utilizados na prática administrativa para executar um serviço de informação.

A Gestão da Informação, portanto, está condicionada às seguintes premissas: na criação de significados para o entendimento do seu ambiente de atuação; na construção de conhecimentos para suprir lacunas de conhecimento e desenvolver novas competências; na tomada de decisões para escolher formas de ação. A geração e transformação da informação são moldadas pela cultura e pela especificação de regras, rotinas e papéis. Informações e significados são forjados nos pensamentos, sentimentos e ações dos indivíduos, em um processo cíclico (Silveira; Oddone, 2007).

Marchiori (2002) diz, ainda, que a Gestão da Informação visa “incrementar a competitividade empresarial e os processos de modernização organizacional”. Já na visão de BRAGA (2007), o objetivo da Gestão da Informação é apoiar a política global da empresa, tornando o conhecimento e a articulação entre as várias “partes” que a constituem mais eficientes.

Ainda segundo Braga (2007), a empresa, ao atuar num mundo global, está em estado permanente de “necessidade de informação”, uma vez que a informação constitui o suporte de uma organização e é um elemento essencial e indispensável à sua existência. Ele afirma que uma empresa não funciona sem informação, porém é importante saber utilizar esse recurso.

Consideram a gestão da informação não apenas como transformar dados em conhecimento, mas como uma ferramenta muito maior e essencial para a sobrevivência de uma empresa, uma ferramenta que se for bem utilizada pode gerar lucro e competitividade. Segundo estes autores a gestão da informação serve para apoiar as tomadas de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Essa gestão para eles é uma das principais chaves para se alcançar o sucesso no mundo organizacional. (GARCIA & D’ELIA, 2005; LAUDON; LAUDON, 2001; SIQUEIRA, 2005; MARCHIORI, 2002.)

Seguindo a ideia dos demais autores desta revisão de literatura, vemos a informação descrita em sua forma mais simples ou bruta, uma junção de dados que se transformam e são entendidos pelo indivíduo, de acordo com sua cultura, suas regras e costumes e assim transformados em conhecimento, seguindo um processo cíclico. O que nos faz entender a gestão informação como um conjunto de métodos utilizados para executar um serviço de informação, com principal foco em transmitir conhecimento que apresente valor real para as decisões do indivíduo. (SILVEIRA; ODDONE, 2007; VALENTIN, 2010; COADIC, 2004; PADOVEZE, 2000).

No caso deste artigo aborda-se a informação pelo seu lado mais dinâmico, seguindo os preceitos do primeiro grupo de autores, pois ele tem a intenção de gerar entendimento sobre a importância de gestão da informação no ambiente organizacional e os impactos dessa ferramenta no presente e no futuro da empresa.

Segundo Beal (2004), as empresas atuais se encontram em um ambiente de constantes mudanças e repleto de inter-relações. Neste contexto, informação e conhecimento tornam-se premissas para se prever, compreender e responder a tais mudanças. Seguindo este mesmo pensamento, DIAS; BELUZZO (2003) citam que para atender com efetividade, eficiência e eficácia as solicitações informacionais oriundas da sociedade é preciso adotar a filosofia da Gestão da Informação, que é definida por eles como um conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas que auxiliam no processo de tomada de decisão e alcance da missão e objetivos da empresa.

Também é possível visualizar a influência que a comunicação tem sobre a Gestão da Informação, MCGEE; PRUSAK (1994) afirmam que o valor da informação é determinado pelo usuário, na qual implica que a mesma pode ser reutilizável. Pode-se dizer então, que a informação para ser útil depende da análise realizada pelo usuário conforme sua necessidade e circunstâncias de aplicabilidade. Eles também afirmam que “a criação, captação, organização,

distribuição, interpretação e comercialização da informação são processos essenciais para organizações preocupadas com a GI". Percebeu-se também que é necessária a concepção de processos organizados nos quais o fluxo da informação atenda ao processo de transferência da informação de um emissor para um receptor.

Portanto, para serem eficazes, as organizações precisam ter seus processos decisórios e operacionais alimentados com informações relevantes, completas e exatas, obtidas de forma eficiente e adaptadas às necessidades do negócio. E é por isso que com o passar dos anos a gestão da informação, vem sendo cada vez mais tratada como uma ferramenta de suma importância para o mundo organizacional.

2.2. ACURACIDADE (ACURÁCIA)

Foram encontrados diversos autores que citam acurácia em variadas áreas de atuação como cartografia e engenharia, porém os que apresentam o conceito mais compatível com o que se propõe neste artigo são Mikhail e Ackermann (1976), que apresentam acurácia como sendo o grau de proximidade de uma estimativa com seu valor verdadeiro, enquanto precisão expressa o grau de consistência da grandeza medida com sua média. Esses autores acrescentam que acurácia reflete a proximidade de uma grandeza estatística ao valor do parâmetro para o qual ela foi estimada.

Andrade (2003) apresenta o conceito de precisão e acurácia com exemplos de tiro ao alvo, bastante conhecidos. Mudando a ideia de que acurácia está associada apenas com erros sistemáticos e precisão com erros aleatórios. Dessa forma, ANDRADE (2003) e MIKHAIL; ACKERMAN (1976) não estão totalmente concordantes, apenas o conceito de precisão pode ser considerado consistente entre eles. A mesma observação pode ser feita ao consultar-se WOLF; GHILANI (1997).

Ainda, GEMAEL (1994,) apresenta o conceito de precisão, de acordo com uma das interpretações de MIKHAIL; ACKERMAN (1976), ou seja: precisão está vinculada apenas aos efeitos aleatórios ao passo que a acurácia se vincula com os efeitos sistemáticos e aleatórios (tendência e sua dispersão).

A partir destas definições percebeu-se que a acuracidade não pode ser considerada sinônimo de precisão, pois, segundo os autores elas possuem conceitos diferentes. Reforça-se, então, a importância da acuracidade das informações em uma visão geral, e essa importância também será percebida no decorrer deste artigo.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

A primeira parte deste estudo foi elaborada por meio da pesquisa bibliográfica, na qual, através do referencial teórico, foi realizado um levantamento de dados sobre Gestão da Informação. O método científico para a elaboração deste artigo seguiu os passos da revisão de literatura e incluiu: identificação do tema, levantamento bibliográfico, seleção de textos, estruturação preliminar e estruturação lógica do estudo sua avaliação, interpretação dos resultados e síntese do conhecimento obtido. Na seleção dos materiais incluídos na revisão, utilizou-se a internet para acessar as bases de dados da CAPES, portais como: Spell, Dedalus-Usp, Sibi-Usp, Scientific Electronic Library Online (SciELO). Em seguida, foram procurados e selecionados artigos que continham as expressões Acuracidade e Gestão da Informação, para categorização dos dados. Os critérios de inclusão foram: materiais que se reportassem, direta ou indiretamente, à temática, publicados entre o período de 1976 a 2010, a busca dos dados e a análise dos resultados foram feitas entre período de Agosto de 2015 à Março de 2016.

De acordo com Morin (1996) que o método é o caminho percorrido para a construção dos saberes, escolheu-se para esta pesquisa o Estudo de Caso como método que apresenta melhor aderência ao objetivo e às questões norteadoras do trabalho. Tull e Hawkins (1976, p. 323) afirmam que um estudo de caso é uma ferramenta que possibilita uma análise mais profunda e detalhada de uma situação particular, desta maneira podendo entender melhor cada processo já existente, verificar suas características e oportunidades de melhoria, permitindo também descobrir o que ainda pode ser criado ou melhorado, dependendo da situação que se quer estudar. De acordo com Yin (2005), a preferência pelo uso do estudo de caso deve ser no estudo de eventos contemporâneos, em situações onde os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, mas onde é possível se fazer observações diretas e entrevistas. Ancorados em tais referências realizou-se o estudo a partir de uma visão externa dos pesquisadores sem envolvimento nem manipulação de quaisquer informações e os fatos levantados pelo estudo são contemporâneos. Dentre as aplicações para o estudo de caso citado por Yin (2005), nesse trabalho procurou-se descrever o contexto da vida real e realizar uma avaliação descritiva.

A observação, segundo Lakatos e Marconi (2003), é uma técnica constituída de uma primeira fase onde se faz uma coleta de dados para, conseqüentemente, conseguir informações e por fim utilizar os sentidos dessas informações na obtenção de determinados aspectos que estejam mais próximos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar. A análise das entrevistas foi feita de maneira analítica, interpretativa e comparativa, por meio da utilização da análise de conteúdo, que conforme BARDIN (2011). Segundo GUBRIUM E HOLSTEIN (2000) esse tipo de pesquisa buscou apontar os “comos” advindos das práticas discursivas e ‘os por quês’ embasados nos discursos oriundos da análise das entrevistas. Leva em consideração as significações, procurando-se conhecer aquilo que está por trás das palavras, buscando conhecer realidades por meio das mensagens através de um mecanismo de dedução.

Para Quivy e Campenhoudt (1998), no método de observação participante é importante ressaltar que este implica um alto grau de subjetividade, uma vez que as pessoas se manifestam de acordo com sua vivência, histórico de valores e aspectos culturais. Utiliza-se este tipo de pesquisa quando se quer conseguir informações e conhecimento referente a um determinado problema do qual se busca comprova-lo, ou ainda, com a intenção de descobrir novos fenômenos ou relações entre eles. Para a definição dos benefícios decorrentes da implantação da Acuracidade das Informações nos Processos de RH no ambiente organizacional, os entrevistados foram 22 (vinte e dois), que solicitaram anonimato. Um dos propósitos da utilização das entrevistas como método de coleta de dados na pesquisa qualitativa em administração é explorar os pontos de vista, experiências, crenças e/ou motivações dos indivíduos sobre questões específicas no campo organizacional, atendendo principalmente a finalidades exploratórias, ao abordar experiências e pontos de vista dos atores inseridos nestes contextos.

O estudo de caso é útil, segundo Bonoma (1985, p. 207), para que se compreenda situações individuais, quando um acontecimento é abrangente e complexo, fazendo com que o corpo de conhecimentos que se possui seja insuficiente para permitir sugestões de questões causais, este estudo também é útil quando uma situação não estruturada não pode ser estudada fora do contexto no qual ela naturalmente ocorre. Os objetivos do Método do Estudo de Caso não são a quantificação ou a enumeração, e sim primeiramente descrição do problema ou situação particular para que se possa entender como e por que ela ocorre, seguida de desenvolvimento teórico e por fim o teste limitado da teoria. Na parte empírica deste estudo descrevem-se situações que ocorreram, confrontando-as com a teoria de forma restrita à organização pesquisada. Adotou-se a pesquisa qualitativa básica de caráter exploratório; como

uma forma de familiarizar-se com um assunto ainda pouco conhecido, pouco explorado, conforme definido por GODOY (2006), esse tipo de pesquisa é o mais adequado quando estamos lidando com problemas poucos conhecidos, que têm a finalidade descritiva os quais a busca tem base no entendimento do fenômeno como um todo. Segundo Rynes e Gephart (2004), um valor importante da pesquisa qualitativa é a descrição e compreensão das reais interações humanas, sentidos, e processos que constituem os cenários da vida organizacional na realidade. A pesquisa qualitativa vem ganhando espaço reconhecido nas áreas, de educação e a administração de empresa.

De acordo com Merriam (1998) estudos qualitativos interpretativistas podem ser encontrados em disciplinas aplicadas em contextos de prática. Os dados são coletados por meio de entrevistas, observações e/ou análise de documentos. O que é perguntando, o que é observado, que documentos são relevantes dependerá da disciplina teórica do estudo. A classificação da pesquisa pode ser considerada do tipo aplicada, a qual o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos, em busca de novas soluções para problemas do cotidiano. O estudo de caso tende a ser uma ferramenta utilizada para se desenvolver soluções de aplicação imediata em casos particulares que ocorrem em determinadas circunstâncias, e não um estudo onde seus resultados e teorias possam ser utilizados como método ou guia para diversos tipos de situações. “Sua preocupação está menos voltada para o desenvolvimento de teorias de valor universal do que para a aplicação imediata numa realidade circunstancial” GIL (2010).

Em conformidade com Flores (1994), os dados qualitativos são elaborados por procedimentos e técnicas tais como a entrevista em profundidade, a observação participante, o trabalho de campo, a revisão de documentos pessoais e oficiais. Ainda apresentado por Flores (1994), a partir das transcrições das entrevistas foi possível capturar os dados, ou seja, todas as informações proporcionadas a partir das interações dos sujeitos com os pesquisadores, as atividades e os artefatos presentes nos respectivos contextos.

Sendo uma pesquisa qualitativa, não existe uma rígida delimitação em relação ao número adequado de sujeitos da entrevista, pois é um dado que pode sofrer alterações no decorrer do estudo, além disso, há a necessidade de complementação de informações ou também em caso de esgotamento, à medida que se tornam redundantes (MERRIAM, 1998). As entrevistas para esse trabalho foram realizadas individualmente no local de trabalho, com funcionários em diferentes níveis hierárquicos. As entrevistas foram realizadas entre os dias 21/09/2015 e 20/03/2016, no local de trabalho dos estagiários, assistentes e analistas no horário de expediente, os demais entrevistados foram alunos da Universidade de Guarulhos, visando facilitar a participação de todos os sujeitos da pesquisa. Para se atingir os propósitos desse estudo buscou-se formular um roteiro de entrevista embasado na teoria descrita. Os dados foram analisados em duas etapas: a) análise e compreensão as pesquisas bibliográficas e documentais feitas sobre o tema; b) análise e compreensão das entrevistas realizadas. A análise teve caráter descritivo. A coleta de dados se deu por meio de entrevista semiestruturada. Nesse tipo de trabalho, o pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal, tendo abertura para incluir novas questões, se necessário e análise de documentos, por meio delas buscou-se compreender a melhor maneira de se garantir a acuracidade das informações nos processos de RH. Os entrevistados foram escolhidos por estarem relacionados, direta ou indiretamente, com a gestão da informação.

4. ORGANIZAÇÃO ALFA (NOME FICTÍCIO)

A empresa estudada foi fundada em 1919, com o intuito de produzir motores à diesel para caminhões e ônibus, adentrou ao mercado com uma pequena fábrica em Columbus, Indiana (EUA), iniciando a produção de motores estacionários para utilização em agricultura e, no início da década de 70, se instalou no Brasil seguindo a trajetória de alguns de seus grandes clientes mundiais, entre eles Komatsu e Ford, atraída por novas oportunidades do mercado brasileiro.

A subsidiária brasileira foi constituída legalmente em 1971. Hoje, é a maior fabricante independente de motores diesel do mundo, sendo que a qualidade, a inovação e a alta tecnologia continuam como as principais características dos produtos, que equipam caminhões, ônibus, barcos, tratores, colheitadeiras, trens e motores estacionários.

O problema ocorre a partir do momento em que há falha ou ausência de comunicação entre os colaboradores da área de Recursos Humanos, ou também por simples equívoco do indivíduo que realiza determinado processo, considerando que o ser humano está sujeito ao erro, um dado incorreto ou entendido de forma incorreta pode gerar diversos outros problemas. A falha na comunicação pode ocorrer pelo fato de um indivíduo acreditar que todos têm os mesmos conhecimentos a respeito de determinado assunto e acaba não passando informações mais detalhadas, fazendo com que haja duplo entendimento, como um “telefone sem fio” onde a informação se inicia de uma forma e é compartilhada e entendida de diversas formas diferentes.

O presente artigo tem o intuito de analisar o problema que informações incorretas podem causar ao departamento de Recursos Humanos da organização, focando nos processos de compartilhamento de dados e informações dos funcionários, pois se algum dado é lançado de forma incorreta ou se há ruídos na comunicação, isso faz com que sejam geradas informações erradas, e este fato causa problemas, desde o retrabalho para correção de informações até um problema com cadastros que vão além da empresa. Por exemplo, em caso de seguro desemprego, se houver divergência entre os sistemas da empresa e do governo, isso pode afetar profundamente o processo de desligamento do funcionário, causando transtorno para ambos.

Conforme citado anteriormente, possuir uma base de dados com acurácia é de suma importância para qualquer empresa, porém essa necessidade se tornou mais forte na área de RH da organização estudada a partir do momento em que surgiu o E-Social. Com o E-Social, a chamada “folha de pagamento digital”, todas as informações relacionadas aos empregados de uma organização passam a ser concentradas na ferramenta, desenvolvida pelo Governo Federal, com a intenção de garantir aos trabalhadores o correto cumprimento das leis trabalhistas e previdenciárias. Tornando a relação entre empregados e empregadores mais transparente, o projeto pretende eliminar informações redundantes e processos burocráticos.

Sendo assim, o problema se inicia a partir das pessoas, pois elas são as transmissoras das informações e também inserem os dados no sistema, dessa forma nasce a necessidade de uma boa comunicação e processos bem definidos, e estes casos de inconsistência de informações serão ainda mais graves com a implantação do E-social, pois a partir do momento em que as informações de um funcionário são lançadas no sistema da empresa, elas serão automaticamente enviadas também para o sistema do Governo. Por isso agora, talvez mais do que antes, qualquer pequeno erro pode fazer com que grandes problemas sejam gerados.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados descritos a seguir foram baseados nas informações colhidas nas entrevistas, também foram colhidas informações nos sites das organizações, as informações retiradas dos sites da empresa contribuíram apenas para complementar a sua descrição. Os resultados do estudo visaram responder, como garantir a acuracidade das informações nos processos de RH. Os resultados apresentados buscam traduzir a interpretação do pesquisador, construída a partir da análise das respostas obtidas pelas entrevistas realizadas, bem como, os dados obtidos a partir da observação in loco na organização.

As informações foram trabalhadas de forma a apresentar reflexões que venham a contribuir para a Gestão da Informação, na expectativa de contribuição para identificar os impactos de informações não confiáveis dentro do departamento de RH, bem como as formas de garantir que os dados e informações compartilhados sejam consistentes.

Por meio das observações foi possível identificar que todos os funcionários do setor de Recursos Humanos estão cientes da importância em garantir acuracidade nos processos, e também dos impactos que podem ser causados por qualquer tipo de erro.

Vale salientar que durante as entrevistas poucos colaboradores tinham um conhecimento abrangente a respeito do projeto E-social, pois este ainda está sendo estudado pelos níveis mais altos de hierarquia, visto que há todo um processo de adaptação não só dos próprios profissionais de RH que estão direta ou indiretamente ligados aos processos que este projeto envolve, mas também há a adaptação dos sistemas de dados internos às novas exigências do sistema do Governo Federal. Avaliando –se estes principais pontos, percebeu-se que há uma área equilibrada a respeito daquilo que se busca salientar neste artigo.

Quadro 1- Visões acerca de Acuracidade de Informações

Cargo	Resumo da entrevista
Analistas (4)	Mostrou saber claramente a definição de acuracidade e sua importância, salientou sua preocupação com os impactos do problema, tanto para os funcionários dos quais o setor é responsável, quanto com a imagem que a área de RH pode passar para a empresa mediante à um problema de informações. A respeito de garantia de acuracidade na admissão, disse que não se deve retirar informações de documentos pessoais de um formulário e sim das cópias dos documentos daquele funcionário. Também mostrou ter um conhecimento abrangente a respeito do E-social e dos impactos do mesmo para os processos da área.
Assistentes (5)	Também se mostraram a par do assunto, salientaram que a área deve ter uma base de dados sem erros, pois todas as informações pessoais e confidenciais dos funcionários estão centralizadas ali e podem ser requeridas para processos judiciais ou do governo. Acredita que o principal <i>gap</i> se encontra na etapa do lançamento de dados do funcionário no sistema, citou como exemplo a inserção de salário incorreto. Mostrou saber superficialmente a respeito do projeto E-social.
Estagiários (7)	Percebeu-se que os estagiários, mesmo com pouco tempo de empresa, já sabem da importância da acuracidade principalmente para a área de Recursos Humanos. Disseram que a falta de comunicação, além de gerar retrabalhos também impede as pessoas de enxergarem os problemas. Destacaram que o ponto inicial do erro no processo é no lançamento de admissão, dizendo que é neste momento em que se deve ter mais atenção e também estar ciente de que os documentos base do lançamento são de confiança. Estes também tiveram uma visão geral a respeito do projeto E-social, mas mostrou-se que todos sabem que haverá mudanças e adaptações da área e do sistema para que este seja implantado.
Pessoas que já trabalharam na área em outras	As pessoas entendem que o departamento de RH assim como toda empresa, deve ser um ambiente organizado e com processos bem definidos, pois as informações tratadas por esse departamento impactam os colaboradores e em outros departamentos. Para elas todos os processos, mesmo que rotineiros, devem ser documentados, com a ajuda de fluxogramas e

Organizações (6)	formulários, dessa forma diminuindo a probabilidade de erros, tornando os processos padronizados. Um deles citou como exemplo um colega de trabalho que recebeu seu informe de rendimentos com valores incorretos, mas o mesmo fez os cálculos e percebeu o erro antes de declarar seu IR, porém se ele não houvesse conferido essas informações, teria declarado seu IR de forma errada, gerando transtornos em um processo que poderia ser mais simples.
------------------	--

Todos os entrevistados demonstraram ter conhecimento a respeito da situação da área e da importância de se possuir uma base de dados confiável, e que para isso é necessário que se obtenha melhoria em alguns aspectos. Ficou claro que para todos eles o principal problema que afeta na acuracidade dos processos é a comunicação insuficiente ou inexistente em alguns casos. Notou-se que todos já tiveram alguma experiência onde lhes foi passada uma informação incorreta e isso afetou um processo, gerando retrabalho e entre outros problemas.

Sendo assim, percebeu-se por meio das entrevistas que os analistas possuem um conhecimento maior a respeito das mudanças que irão ocorrer na área, até porque os mesmos estão auxiliando neste processo de mudança com a implantação do E-social, os assistentes e estagiários tem um conhecimento mais superficial a respeito dessa ferramenta do real processo de mudança, mas possuem a mesma ideia de que a partir do momento em que o novo sistema for implantado, a acuracidade das informações se tornará ainda mais essencial, e segundo eles para que isso ocorra deve-se rever vários processos e ferramentas de compartilhamento de informações, pois os erros não serão mais erros internos que podem ser sanados antes de se tornarem externos, serão agora imediatamente interfaceados com um sistema do Governo, gerando um retrabalho muito mais árduo, e que caso não seja percebido cause problemas à longo prazo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme pesquisa, estudos e entrevistas realizadas, percebeu-se que possuir uma base de dados confiável e livre de erros de informações é de extrema importância não só para a área de Recursos Humanos, mas também todos os setores de uma organização.

Podemos observar no Referencial Teórico, que a gestão da informação é uma preocupação que existe há muito tempo, mas que foi crescendo ao longo dos anos, pois foi-se percebendo que seus impactos, diretos ou indiretos, em resultados, são significativos.

Relembrando o objetivo principal desse trabalho foi buscar formas de garantir a acuracidade nos processos da área de Recursos Humanos, realizando-se um estudo em uma empresa no setor de Metalurgia. A revisão de literatura sugere que existe uma relação entre Acuracidade e Gestão da Informação.

Como sugestão de estudos futuros, é necessário ampliar a amostra para outras referências, ampliar o período de tempo para possibilitar uma visão mais ampla do emprego dos métodos de pesquisa um estudo que se preocupe em verificar a adequação dos métodos qualitativos utilizados pode apresentar contribuições significativas como permitir avaliar a contribuição metodológica dos trabalhos publicados na área e a ampliar a análise dos resultados de cunho qualitativo, quantitativo e de múltiplos casos e, por fim futuras pesquisas ligando o tema Gestão da Informação com as escolhas metodológicas, se mostrariam relevantes no sentido de verificar tendências e oportunidades de pesquisa na área e, para que os profissionais e gestores da área tenham mais clareza sobre novos conceitos na área.

A contribuição mais relevante é de natureza teórica, pois durante a realização da pesquisa, constatou-se a necessidade de estudos relacionados à Gestão da Informação para identificar como garantir que não haja inconsistência nos sistemas de RH. São eixos teóricos

mais condizentes com as necessidades expressas da organização, e o contexto atual da empresa. (FLEURY; FLEURY, 2001).

A despeito das limitações da pesquisa, a primeira delas está relacionada à amostra analisada e seu caráter não probabilístico que impedem que os resultados gerados por essa pesquisa sejam generalizados para todo o segmento ou para todas as empresas e por se tratar de um caso único, não possibilitando a comparação com outras empresas a fim de identificar as semelhanças e diferenças existentes, o esforço da investigação permitiu identificar métodos para se alcançar o principal objetivo deste artigo, a garantia de se possuir uma base de dados e um compartilhamento de informações acurados, utilizados em uma empresa do setor Industrial abrindo espaço para futuras pesquisas.

No decorrer da confecção deste artigo, foram ocorrendo mudanças no setor, visando justamente o principal objetivo, que é buscar a acuracidade nos processos de RH.

Ainda estão sendo pensados mais modos que auxiliem no alcance deste objetivo, mas seguem abaixo alguns exemplos:

- *Checklists*: Procura-se fazer um checklist do que é necessário em cada processo (documentações) e suas etapas, para que não se perca nada no caminho e ele siga correto até sua conclusão;
- *Mapeamento de Processos*: Este projeto foi implantado na área envolvendo todos os estagiários, fazendo com que eles busquem o conhecimento dos donos de cada processo e criem um mapa de todo o caminho que deve ser seguido para realizá-los;
- *Auditorias Mensais de Sistema*: A partir do mês de setembro foram implantadas as auditorias do sistema que é banco de dados da empresa, ou seja, todos os meses são extraídos relatórios do sistema a fim de encontrar e sanar rapidamente qualquer possível erro que possa migrar para outros sistemas e também para fora do Brasil, pois se trata de uma empresa multinacional.

Portanto, o problema ocorre devido principalmente à falta de comunicação entre as sub-áreas do setor, o que acarreta também na falta de padronização dos processos, pois cada área executa o mesmo processo de maneiras diferentes o que o deixa mais sensível à erros. Outro ponto muito importante a destacar é o lançamento de dados no sistema, constatou-se que se deve procurar o documento que possua uma informação mais confiável, para que assim não haja erros no lançamento.

Acrescento ainda que, a comunicação feita por mensagem instantânea ou por e-mail pode ser considerada como melhor opção, pois são ferramentas onde a informação pode ser compartilhada mais rapidamente, gravada e revista várias vezes, possibilitando melhor entendimento do que uma conversa, onde podem se perder detalhes devido ao esquecimento. Compartilhar uma informação por escrito faz com que ela seja melhor elaborada.

Assim podemos concluir que a visão que temos de gestão da informação ainda não foi alcançada na realidade da organização, pois para isso é necessária, resumidamente, a disciplina dos colaboradores, ou seja, processos devem ser revistos e padronizados, a comunicação deve ser sempre clara e objetiva e a atenção para com suas tarefas também deve ser reforçada. A partir do momento em que todos os funcionários estiverem no mesmo “ritmo”, não haverá mais a necessidade de se rever e corrigir processos e informações, o que irá trazer melhor aproveitamento de tempo e também melhor funcionamento da área, chegando bem perto da realidade que vemos na teoria.

6. REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. B.** Fotogrametria, 2ª Edição. SBEE, 2003
- BONOMA, T. V.** - *Case Research in Marketing: Opportunities, Problems, and Process. Journal of Marketing Research, Vol XXII, May 1985.*
- BRAGA, A.** A gestão da informação. Disponível em <
[http://www.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/artigos/Gestao_da_Informacao.p df](http://www.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/artigos/Gestao_da_Informacao.pdf) >. 2007
- FLORES, J. F.** Análisis de dados cualitativos – aplicaciones a la investigación educativa. Barcelona: PPU, 1994.
- GARCIA, E; D'ELIA, E. S.** Secretaria executiva. 1 ed. São Paulo: IOBThomson, 2005.
- GEMAE, C.** Introdução ao ajustamento de observações: aplicações geodésicas. Curitiba: Editora UFPR, 1994
- GODOY, A. S.** Estudo de caso qualitativo. In: Silva, A. B., Godoy, C. K., 2006.
- LAKATOS, Eva M.** Fundamentos de Metodologia Científica. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P.** Gerenciamento de sistemas de informação. 3. Ed. Rio de Janeiro, RJ: LTC – Livros Técnicos e Científicos S.A, 2001.
- LE COADIC, Y.F.** A ciência da informação. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- MARCHIORI, P. Z.** A ciência da gestão de informação: compatibilidades no espaço profissional. Disponível em: <
<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12910.pdf> >. 2002
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.** Metodologia do trabalho científico. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- MARTINS, F. A.; THEÓPHILO, C. R.** Metodologia da investigação científica para Ciências Sociais Aplicadas. São Paulo: Atlas, 2007.
- MERRIAM, S.B.:** *Qualitative research and case study applications in education. 2. ed. San Francisco: Jossey Bass, 1998.*
- MIKHAIL, E.; ACKERMAN, F.** *Observations and Least Squares. University Press of America, 1976.*
- OLIVEIRA, M.** Origens e evolução da ciência da informação. In: Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005.
- PADOVEZE, C. L.** Contabilidade gerencial: um enfoque e sistemas de informação contábil. – São Paulo: Atlas, 2000.
- RYNES, S., GEPHART, R. P., JR.** *From the editors: qualitative research and the Academy of Management Journal. Academy of Management Journal, 47 (4), 454-461. 2004.*
- SILVEIRA, M. M.; ODDONE, N.** *Information needs and information behavior: concepts and models. Ciência da Informação: Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.*
- SIQUEIRA, M. C.** Gestão estratégica da informação. 1 ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2005
- TULL, D. S. & HAWKINS, D. I.** - *Marketing Research, Meaning, Measurement and Method. Macmillan Publishing Co., Inc., London, 1976.*
- VALENTIM, M. L. P.** Processo de inteligência competitiva organizacional. In:(Org.). Informação, conhecimento e inteligência organizacional. Marília: FUNDEPE Editora, 2010.
- WOLF, P. R.; GHILANI, C. D.** *Adjustment computations: Statistics and least squares in surveying and GIS. New York: Wiley Series in Surveying and Boundary Control, 1997.*
- YIN, R.K.** Estudo de caso: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.