

# O GRANDE DESAFIO DAS EMPRESAS É APRENDER A LIDAR COM A AVALANCHE DE DADOS

Joice Cristina Amaral<sup>1</sup>

Admir Roque Teló<sup>2</sup>

## RESUMO

Este artigo apresenta um estudo de caso realizado em uma organização para evidenciar a importância da informação na esfera organizacional, onde a quantidade de informação é cada vez maior e mais rápida. Administrar a informação faz com que o processo de tomada de decisão seja efetivo e eficaz. Quanto mais informação é disponibilizada, maior é o nível de *stress* provocado por ela, consequentemente afetando diretamente o corpo humano, como tensões, irritação, cansaço, chegando a distúrbios da memória e desenvolvimento de comportamentos neuróticos. Contudo, isso é um desafio constante dentro das organizações e requer uma atenção especial. Concluindo a pesquisa, pode-se verificar que a gestão da informação precisa evoluir muito dentro das organizações e, embora seja considerada de extrema importância pelos líderes no processo de tomada de decisão, a dificuldade em obtê-la é um agravante para o desempenho eficaz dos processos produtivos e administrativos dentro das organizações. Constatou-se o uso da internet como ferramenta principal para a obtenção e disseminação de informações, seguida de reuniões e conversas informais. Os resultados apontam ainda a dificuldade de conseguir informações necessárias em tempo hábil para se tomar decisões rápidas e assertivas. Diante da avalanche de dados e informações, as organizações têm praticamente condições de acesso idênticas, o principal diferencial no processo de busca de vantagem competitiva é como transformar isso em conhecimento e aplicá-lo no processo de gestão.

Palavras-chave: Tomada de decisão. Gestão da informação. Conhecimento.

<sup>1</sup> Aluna do 2º ano de Ciências Contábeis da FAE Centro Universitário. Bolsista do Programa de Apoio à Iniciação Científica (PAIC 2013-2014). *E-mail*: joice.c.amaral@gmail.com.

<sup>2</sup> Doutor em Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Contador. Professor da FAE Centro Universitário. *E-mail*: admir.telo@fae.edu.

## INTRODUÇÃO

A temática informação, atrelada ao processo de tomada de decisão, está ganhando cada vez mais espaço no que diz respeito aos processos dentro das organizações. Com isso, definir alguns termos que se relacionam e definem a importância de ter informação na hora da tomada de decisão se faz necessário.

A informação, para as empresas, é considerada valiosa, pois é fundamental para o desenvolvimento de todas as áreas e processos dentro das organizações e esta adquire, a cada dia, mais espaço.

A demanda por informações teve seu auge com o advento da internet, quando a facilidade de obtê-la tornou-a fundamental para a efetivação dos diversos processos dentro das organizações. Apesar de a velocidade da informação ser uma constante, o presente trabalho analisa a necessidade dela na tomada de decisões.

Obter a informação e trabalhá-la para suprir a demanda que os processos utilizam é um desafio contínuo. Ter a informação não é o suficiente, é necessário planejar a melhor maneira de torná-la eficaz no processo de decisão, adquirindo, assim, resultados satisfatórios.

Acreditando que a circulação de informações compreende todos os envolvidos dentro de uma organização, e considerando qualquer tipo de informação (formal ou informal), este trabalho busca analisar como a informação é tratada na JMB Congelados Ltda. e como seus líderes utilizam a informação para tomar decisões.

### 1 CONCEITOS E DEFINIÇÕES

As grandes mudanças no cenário internacional estão exigindo que as empresas passem a adotar um novo procedimento em relação à gestão de dados e informações na esfera global, para que a linguagem dos negócios possa ser entendida da mesma forma em todos os lugares.

As corporações, em sua maioria, fazem gestão da informação. Nesse momento, é importante mencionar que a gestão documental faz parte da gestão da informação. Gestão documental é aqui entendida como um processo administrativo que permite analisar e controlar sistematicamente, ao longo do seu ciclo de vida, a informação registrada que cria, recebe, mantém e utiliza na organização, relacionadas à missão, objetivos e operações (PONJUÁN DANTE, 2004, p. 129) (Tradução livre).

É necessário fazer uma diferenciação entre conhecimento, informação e dado. Dado é para Setzer (1999):

Uma sequência de símbolos quantificados ou qualificáveis. Portanto, um texto é um dado [...] também são dados fotos, figuras, sons gravados e animação, pois podem ser qualificados a ponto de se ter eventualmente dificuldade de distinguir a sua reprodução, a partir da representação quantificada, com o original.

O dado, dependendo do contexto onde está inserido, pode ter várias interpretações. Segundo Davenport e Prusak (1998, p. 3), dado pode ser definido por um “conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos”.

A diferença entre dado e informação é que dado não tem significado, já a informação parte da semiótica.

Informação é uma abstração informal (isto é, não pode ser formalizada através de uma teoria lógica ou matemática), que está na mente de alguém, representando algo significativo para essa pessoa. [...] Se a representação da informação for feita por meio de dados [...] pode ser armazenada em um computador. Mas, atenção, o que é armazenado na máquina não é a informação, mas a sua representação em forma de dados [...] assim, não é possível processar informação diretamente em um computador. Para isso é necessário reduzi-la a dados. [...] Uma distinção fundamental entre dado e informação é que o primeiro é puramente sintático e a segunda contém necessariamente semântica (SETZER, 1999).

Compreende-se que a informação só existe se esta se direcionar a algo ou se for possível fazer direcionamentos. Definir informação é subjetivo, pois esta pode ser explicada de várias formas.

Para Luchesi (2012, p. 3), “informação é uma mensagem com dados que fazem diferença, podendo ser audível ou visível, e onde existe um emissor e um receptor”. É o insumo mais importante da produção humana, pois “são dados interpretados, dotados de relevância e propósito” (DRUCKER, 1999, p. 3).

Já o termo conhecimento pode ter várias conceituações. No contexto deste trabalho pode ser definido como explícito.

[...] que pode ser articulado na linguagem formal, inclusive em afirmações gramaticais, expressões matemáticas, especificações, manuais e assim por diante. Esse tipo de conhecimento pode ser então transmitido, formal e facilmente, entre os indivíduos (NONAKA; HIROTAKA, 1997, p. 13).

Para Setzer (1999, não paginado), o conhecimento é “como uma abstração interior, pessoal, de algo que foi experimentado, vivenciado, por alguém”. Ainda,

[...] o conhecimento não pode ser descrito – de outro modo seria apenas dado (se descrito formalmente e não tivesse significado) ou informação (se descrito informalmente e tivesse significado). Também não depende apenas de uma interpretação pessoal, como a informação, pois requer uma vivência do objeto do conhecimento. Assim, quando falamos sobre conhecimento, estamos no âmbito puramente subjetivo do homem ou do animal. Parte da diferença entre ambos reside no fato de um ser humano poder estar consciente de seu próprio conhecimento, sendo capaz de descrevê-lo parcial e conceitualmente em termos de informação [...].

Robredo (2003 apud BETTENCOURT; CIANCONI, 2013, p. 12) afirma que a conversão da informação em conhecimento é um ato individual que requer análise, compreensão e conhecimento prévio dos códigos de representação dos dados e dos conceitos transmitidos, “ou seja, a incorporação de novas informações recebidas ao acervo individual de conhecimentos [...] é um ato (ou um processo) individual, natural, humano, que independe de tecnologia”.

## 1.1 A QUESTÃO DA INFORMAÇÃO

Nos tempos atuais a informação é de extrema importância, que pode se dizer que é ela quem faz tudo andar mais rápido. Segundo Barreto (1994) “a importância que a informação assumiu na atualidade pós-industrial recoloca para o pensamento questões sobre a natureza, seu conceito e os benefícios que pode trazer ao indivíduo e no seu relacionamento com o mundo em que vive”.

Quando a informação é absorvida adequadamente, faz com que mude a visão do indivíduo e sua forma de pensar, trazendo benefícios a si mesmo e a sociedade que o rodeia.

De acordo com Barreto (1994),

A questão que se coloca agora é a de como se trabalhar com a informação enquanto estruturas significantes, no sentido de direcioná-la ao seu propósito de produtora de conhecimento para a sociedade. Como se organiza, controla e distribui de maneira correta, política e socialmente, a informação, considerando a sua ingerência na produção de conhecimento.

Caso não haja um mecanismo eficaz na coleta e transformação de dados em informação, de nada adianta possuir tantos dados, pois, o grande fluxo de dados que é recebido todos os dias faz com que ocorra uma dificuldade em transformar os dados em informação útil e posteriormente em conhecimento aplicável. Conforme Davenport (1998, apud ANGELONI, 2003, p. 19), uma das características da informação consiste na dificuldade de sua transferência com absoluta fidelidade, e, sendo o conhecimento a informação dotada de valor, conseqüentemente, a transmissão é ainda mais difícil.

A tecnologia é fundamental para o armazenamento de dados, informações e do conhecimento, exercendo um grande potencial para o compartilhamento. “Quanto maior a capacidade das tecnologias da informação e da comunicação, maior a capacidade de inter-relacionamentos e a capacidade de aprender e lucrar com o compartilhamento da informação e do conhecimento” (ANGELONI, 2003, p. 20).

O uso da informação é um fenômeno contemporâneo e sua utilização está associado com o avanço das tecnologias.

Desde a década de 1970, com a telemática, os meios para que a informação seja disseminada vem se ampliando, seja por meio da rede de computadores, pelos telefones (convencionais ou celulares), pela TV (analógica ou digital), pelo rádio, pelos impressos (jornais, revistas, livros) entre tantos outros suportes (CARVALHO; SANTOS, 2009, p. 8).

Porém, com tanta informação disponível, fica a indagação sobre a capacidade de dar um propósito coerente a ela. De acordo com Werner (2010), “produzimos mais informações do que somos capazes de sintetizar, ou seja, um dos maiores problemas que enfrentamos hoje não é a falta, mas o excesso de informações disponíveis”.

A obtenção de uma informação só é válida quando se consegue interpretá-la, analisá-la e relacionar ela com outras informações ou dados obtidos, concluindo que a “informação é um conjunto de dados estruturados, com significado, contextualizados, interpretados e compreendidos” (WERNER, 2010).

## 1.2 A SÍNDROME DO EXCESSO DE INFORMAÇÃO

A grande quantidade de informação que está sendo criada e disponibilizada para todos faz com que ela seja a causa de muitos transtornos e motivos de doenças.

Segundo Vietta (2012),

[...] excesso de informação ou não saber lidar com o volume de informações disponível no ambiente Info pode ser causa de distúrbios psicológicos, aparecimento de novos tipos de transtornos ou mesmo da presença de sintomas com impactos negativos à saúde Física e Mental do homem moderno.

Quanto mais conteúdo disponibilizado na rede, mais fácil é para o corpo humano obter distúrbios na memória e desenvolver comportamentos neuróticos, pois o nível de *stress* é muito alto, provocando tensões, fadiga e cansaço físico e mental.

Segundo Mazargão (1996 apud LORUSSO),

[...] esse processo foi acelerado pela internet, onde a concentração de novos dados, somados aos já bombardeados no dia-a-dia pela mídia em geral, ultrapassou em muito a capacidade humana de assimilar os conhecimentos e os acontecimentos do mundo, pois os instrumentos de comunicação se multiplicam, mas o potencial da captação do homem – do ponto de vista físico, mental e psicológico, continua restrito.

Contudo, a origem dessa nova síndrome está na inabilidade do ser humano em lidar com o alto fluxo de informação, e não com o excesso de informação. Os mais atingidos pela síndrome são profissionais que sofrem pressão diariamente por seus superiores, consultores que precisam buscar informações o tempo todo, entre outros mais. A sensação é a de que sempre tem algo novo para se aprender, o que gera o sentimento de incapacidade de assimilar todas as novidades que surgem em suas áreas: “[...] atualmente as pessoas são bombardeadas pelo desempenho de modelos excepcionais cujas façanhas ganham espaço cada vez maior na televisão, em jornais, revistas e livros de autoajuda” (BAPTISTA, 2001).

Um aspecto relevante da síndrome do excesso de informação é a degeneração extemporânea da memória, que em alguns anos atrás era observado em pessoas com mais de 50 anos, porém hoje passam a ser identificados em pessoas muito mais jovens, entre 16 e 40 anos. Uma pesquisa na Inglaterra divulgou que “[...] um sexto dos ingleses entre 16 e 74 anos se sente incapaz de absorver todo o conhecimento com que esbarra no cotidiano. Isso provoca tal desconforto que muitos apresentam desordens neuróticas” (BAPTISTA, 2001).

Um dos principais indícios da origem da síndrome é quando ocorre uma demora para conseguir se “desligar” das atividades do cotidiano, mesmo quando não se está praticando-as.

Quem foi diagnosticado com a síndrome do excesso de informação tem dificuldade até para adormecer. O sono não vem, espantado por uma atitude de alerta anormal da pessoa que sofre. Ela simplesmente não quer dormir para não perder tempo e continuar consumindo informações. (BAPTISTA, 2001).

A cada minuto que passa mais informação está sendo criada em todo o canto do mundo, “[...] entre o início da fala humana até 2003, foram criados cinco hexabytes (bilhões de megabytes de informação). No entanto, no mundo de hoje, esta mesma quantidade de informação é criada num espaço de dois dias” (GABEIRA, 2011).

A evidência é de que a grande causadora do surgimento dessa síndrome são as organizações, que, visando o lucro, buscam ter o máximo de informação possível para serem únicas e exclusivas detentoras do poder.

Conhecimento, na era da informação, é sinônimo de poder. Quem tem mais, pode mais. Abster-se ou limitar o acesso bombástico de informações nessas condições, enquanto guiado por esta sociedade extremamente competitiva, é, praticamente, um suicídio (LORUSSO, s.d.).

Para o capitalismo, em que o foco principal é o lucro, ter informações que são relevantes e que podem auxiliar no alcance de seus objetivos faz com que empresas saiam na frente na hora de produzir um novo produto e comercializá-lo posteriormente.

### 1.3 ARMAZENAMENTO

Produzir informação está cada vez mais fácil. Algum tempo atrás a produção da informação era mais contida e disciplinada, tanto pela pouca necessidade que elas tinham como também pelos altos custos de publicação, transmissão e armazenamento. Porém, hoje com a facilidade de se obter dados e transformá-los em informação e posteriormente em conhecimento, essa barreira foi quebrada.

A evolução na criação de informação é surpreendente e o avanço nos dispositivos de armazenamento acompanham essa evolução, muitas vezes destacando-se. Em 2004 as empresas brasileiras investiram “quase US\$ 2 bilhões na compra de mídias de armazenamento, mercado que, nos últimos dez anos, exhibe taxa de crescimento anual da ordem de 40%” (CARVALHO, s.d.).

O interessante é que, não muito mais do que há uma década, a única preocupação na compra de tecnologia era sobre o custo de aquisição e especificações de produto. Hoje em dia todos os esforços são na direção de diminuir os gastos operacionais e nada mais acertado do que os programas de consolidação de servidores e de *storage* (ROCHA, 2006).

Com o crescimento contínuo de dados, o armazenamento tornou-se fundamental para a enorme demanda de informação. Segundo Rocha (2006),

Com as médias atuais de crescimento em *storage* (no volume de dados) da ordem de 30% ao ano torna-se cada vez mais complicado gerenciar múltiplas camadas de armazenamento e múltiplos fornecedores. Daí a importância de se buscar equipamentos e ferramentas que estejam alinhadas com padrões como o SMI-S (*Storage Management Initiative*) do SNIA – órgão que se propõe a estabelecer os padrões mundiais para a indústria de armazenamento.

Com a facilidade em obter e guardar informação, cada vez mais armazena-se os dados e, mesmo após obsoletos, essa informação não acaba sendo jogada fora, ocasionando uma pilha de dados que se torna dispensável pelo volume insensato.

### 1.4 O EXCESSO DE INFORMAÇÃO NA MÍDIA – DISFUNÇÃO NARCOTIZANTE

Com a quantidade de informações que surgem a cada minuto por meio de textos, imagens e sons, ao invés de fundamentar o conhecimento e apoiar na hora de tomar uma decisão, acaba dissipando informações e levando a decisões precipitadas e enganosas.

Segundo Teixeira (2009), a quantidade de distrações é perturbadora. Foi-se o tempo onde o usuário navegava em seu *site* sujeito a ruídos apenas externos ao digital. O ruído agora está na própria máquina e vem do próprio usuário.

O excesso de informações disponibilizados pelas mídias acaba causando ao indivíduo um sentimento de impotência e conformismo, já que o bombardeio de dados acaba tornando o receptor avulso de suas próprias decisões, dificultando uma melhor avaliação do que é importante para o que é dispensável.

Segundo Righetti (2004), o excesso de informações divulgadas na mídia atualmente dificulta a absorção do conteúdo e faz com que as pessoas se esqueçam facilmente do que foi veiculado. Um dos motivos causadores dessa baixa absorção do conteúdo midiático é a falta de abordagens mais profundas sobre as temáticas trabalhadas na mídia.

Muitas informações são disponibilizadas o tempo todo, e informações supérfluas caminham juntas com questões cruciais para a humanidade. Muitas vezes, informações importantes são abstraídas por “fofocas” em relação à vida de celebridades. Contudo, a pessoa que é viciada em informação não consegue fazer uma diferenciação entre uma informação útil e uma inútil, consumindo tudo que é disponibilizado pela mídia, independente da real necessidade de absorver tais informações.

Aproveitando esse cenário, revistas se segmentaram, reunindo, selecionando e interpretando informações para atingir a real necessidade de seu público-alvo. Sendo assim, essas revistas estão se tornando bem-sucedidas dentro do seu nicho e mostrando que é possível deixar em voga uma única temática, sem precisar usar uma enxurrada de informações para prender seu público.

Não basta estar informado e ter acesso aos info-circuitos, isso a cultura midiática se encarrega de fazer e o faz relativamente bem. A questão hoje é romper, quebrar a informação do seu interior, produzir uma informação qualificada na mídia ou uma recepção da informação diferenciada e selecionada, elaborar a informação. Saber se posicionar diante da informação que é a mercadoria literalmente e simbolicamente mais valorizada da cultura contemporânea (BENTES, s.d., p.4).

O fato de se estar vivendo na “era da informação” não torna as pessoas bem informadas. Pelo contrário, o amontoado de informação que existe serve para “narcotizar” o indivíduo em vez de incentivá-lo. Esse fator denomina-se “disfunção narcotizante”, teoria criada pelos sociólogos americanos Merton e Lazarsfeld. Trata-se de uma disfunção causada pela exposição da massa a uma grande (e narcotizante) quantidade de informações, em que os receptores absorvem as informações sem refletir sobre o assunto (RIGHETTI, 2004).

A função da mídia é informar, porém, com a quantidade de fatos que acontecem minuto a minuto, a imprensa tem que fazer uma seleção do que passar para a massa e da forma mais sucinta possível, pois é impossível informar os telespectadores sobre tudo o que acontece no mundo em um curto espaço de tempo. Contudo, o que a imprensa passa, e como ela passa, faz com que ela dite como as pessoas devem pensar, criando assim uma geração que possui a informação, mas não a processa.



Apesar de a internet ser uma das causadoras desse grande volume de informação, pode-se dizer que, quando direcionada para o uso correto, em vez de entupir as pessoas com informação, pode fazê-las pensar e conhecer os problemas do cotidiano, tornando a participação das pessoas mais ativas na sociedade em vez de adquirir apenas um conhecimento passivo sobre os fatos.

## 1.5 TOMADA DE DECISÃO

O excesso de informação que é disponibilizado a cada momento faz com que surja mais um problema, a dificuldade em tomar decisões. Isso faz com que o indivíduo não tenha segurança na hora de tomar decisões, pois se tem a sensação de que se poderia adquirir mais informações para embasar sua decisão. Além disso, o tempo para refletir está cada vez menor, dando espaço para o tempo despendido na incorporação de maiores quantidades de informações.

Para que ocorra o processo de tomada de decisão é necessário ter dados, informações e conhecimento sobre o assunto a ser tratado e resolvido. Contudo, normalmente a organização tem todos esses elementos, mas não à disposição imediata, pois estão armazenados de maneira dispersa.

Nesse momento o processo de comunicação e o trabalho em equipe desempenham papéis relevantes para resolver algumas das dificuldades essenciais no processo de tomada de decisões. Pelo processo de comunicação pode-se buscar o consenso que permite prever a adequação dos planos individuais de ação em função do convencimento, e não da imposição ou manipulação. Pelo trabalho em equipe, pode-se conseguir obter o maior número de informações e perspectivas de análise distintas, sendo validada a proposta mais convincente no confronto argumentativo dos demais (GUTIERREZ apud ANGELONI, 1999).

Uma decisão não pode simplesmente ser tomada, ela precisa de embasamento, e por isso é fundamental obter informações sobre o que se está querendo decidir e principalmente verificar se essas informações estão corretas e se serão aceitas pela empresa, para não destoar dos objetivos da organização.

## CONCLUSÃO

O objeto de estudo deste trabalho foi analisar como as organizações lidam com a quantidade de informações que recebem diariamente e como essas informações influenciam no processo da tomada de decisões.

A forma mais utilizada para transmissão das informações que se referem ao andamento da empresa é pelo Outlook (ferramenta para receber e enviar *e-mails* da Microsoft Office) e em segundo lugar por meio de reuniões e em seguida por conversas informais. Observar o conteúdo da informação para posteriormente escolher a forma de como transmiti-la é o ideal para que não ocorram conflitos ou entendimentos errôneos.

Saber onde procurar a informação faz com que os processos fiquem mais rápidos e menos desgastantes, tanto para os líderes quanto para os subordinados. Com isso entra a questão de como é feito o armazenamento e como a informação é resgatada para consultas eventuais.

Administrar a informação faz com que o processo de tomada de decisão seja efetivo e eficaz. Contudo, isso é um desafio constante dentro das organizações e requer uma atenção especial.

Concluindo a pesquisa, pode-se verificar que a gestão da informação precisa evoluir muito dentro das organizações e, embora seja considerada de extrema importância pelos líderes no processo de tomada de decisão, a dificuldade em obtê-la é um agravante para o desempenho eficaz dos processos produtivos e administrativos dentro das organizações.

Diante da avalanche de dados e informações as organizações têm praticamente condições de acesso idênticas, o principal diferencial no processo de busca de vantagem competitiva é como transformar isso em conhecimento e aplicá-lo no processo de gestão.

## REFERÊNCIAS

- ANGELONI, M. T. **Elementos intervenientes na tomada de decisão**. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652003000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 14 jan. 2014.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa : Edições 70, 1977.
- BARRETO, A. de A. **A condição da informação**. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392002000300010&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392002000300010&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 17 jan. 2014.
- BAPTISTA, C. A dor de nunca saber o bastante. **Veja**. São Paulo, n. 1.716, set. 2001.
- BENTES, I. **A universidade concorre com a mídia**. Disponível em: <<http://bocc.ubi.pt/pag/bentes-ivana-universidade-midia.pdf>>. Acesso em: 3 mar. 2014.
- BETTENCOURT, M.; CIANCONI, R. **Gestão do conhecimento: um olhar sob a perspectiva da ciência da informação**. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/85/129>> Acesso em: 02 jan. 2014.
- CARVALHO, A. M. G. de; SANTOS, P. L. V. A. da C. Sociedade da informação e a aplicação da informação na sociedade contemporânea. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 32, Curitiba, 2009. **Anais...** Curitiba, 2009.
- CARVALHO, M. A. **Armazenamento de dados – faça a coisa certa!** Disponível em: <<http://www.callcenter.inf.br/artigos/24818/armazenamento-de-dados---faca-a-coisa-certa!/imprimir.aspx>>. Acesso em: 02 jan. 2014.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DRUCKER, P. **Desafios gerenciais para o Século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- GABEIRA, F. Infotoxicação, um neologismo em debate. **O Estado se São Paulo**, São Paulo, 14 maio 2011. Disponível em: <<http://blogs.estadao.com.br/fernando-gabeira/2011/05/14/infotoxicacao-um-neologismo-em-debate/>>. Acesso em: 01 fev. 2014.
- GUTIERREZ, G. L. **Gestão comunicativa: maximizando criatividade e racionalidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- KNEBEL, P. Excesso de dados e informações desafia as empresas. **Jornal do Comércio**, Porto Alegre, RS, 21 nov. 2012. Disponível em: <<http://jcrs.uol.com.br/site/noticia.php?codn=109120>>. Acesso em: 12 dez. 2013.
- LORUSSO, C. B. **Síndrome da fadiga da informação**. Disponível em: <<http://www.psicoch.srv.br/artigo.php?id=26>>. Acesso em: 30 jan. 2014.
- LUCHESE, E. S. F. **Gestão do conhecimento nas organizações**. Disponível em: <<http://www.cetsp.com.br/media/117897/nota%20tecnica%20221.pdf>>. Acesso em: 5 jan. 2014.
- MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información**: dimensionaes e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Parhadigma, 2004.

RIGHETTI, S. **Notícia é destaque hoje e esquecida amanhã**. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/reportagens/memoria/05.shtml>>. Acesso em: 03 mar. 2014.

ROCHA, E. **A importância do armazenamento de dados na consolidação de servidores**. Disponível em: <<http://www.baguete.com.br/artigos/193/euclides-rocha/31/05/2006/a-importancia-do-armazenamento-de-dados-na-consolidacao-de-ser>>. Acesso em: 04 jan. 2014.

SETZER, V. **Dado, informação, conhecimento e competência**. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info.html>>. Acesso em: 03 jan. 2014.

TEIXEIRA, F. **O excesso de informação para o bem ou para o mal**. Disponível em: <<http://arquiteturadeinformacao.com/usabilidade/o-excesso-de-informacao-para-o-bem-ou-para-o-mal/>>. Acesso em: 04 jan. 2014.

VIETTA, E. P. **Síndrome do excesso de informação** (2012). Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/psicoeduc/ed23/tag/morrendo-pela-informacao/>>. Acesso em: 31 jan. 2014.

WERNER, K. P. **O que fazer com tanta informação?** (2010). Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/o-que-fazer-com-tanta-informacao/45975/>>. Acesso em: 29 jan. 2014.