

Estratégias de gestão da informação: elaboração de um quadro conceitual por meio de revisão bibliográfica

Marilyn Souza Cyganczuk

Doutoranda em Gestão da Informação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) – PR - Brasil.

Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) – Brasil.

Administradora na Universidade Federal do Paraná (UFPR) - Curitiba, PR - Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/1839377152839354>

E-mail: marilyn.cyganczuk@gmail.com

José Simão de Paula Pinto

Doutor em Medicina pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) – PR - Brasil.

Professor da Universidade Federal do Paraná (UFPR) - Curitiba, PR – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/7514178774795860>

E-mail: simao@ufpr.br

RESUMO

O artigo aborda os principais elementos estratégicos a serem considerados na gestão da informação, com o objetivo de investigar as relações entre os elementos estratégicos da gestão da informação através de características bibliométricas para elaborar um quadro conceitual baseado nas publicações de 2017 e 2018. Para tal, foi realizada uma pesquisa exploratória por meio de uma revisão bibliográfica da literatura, que consistiu em quatro etapas: (1) busca nas bases internacionais Science Direct e Web of Science, (2) seleção por meio de leitura prévia e posteriormente aprofundada dos artigos, resultando em 24 artigos, (3) mapeamento das relações existentes e (4) construção de um quadro conceitual que englobou os construtos referentes aos elementos estratégicos da gestão da informação e temas relacionados a estes. Como resultado, a literatura acerca dos elementos das estratégias da gestão da informação apresenta conceitos correlatos às áreas de inovação, tecnologia da informação e desempenho organizacional. A construção de um quadro conceitual possibilitou a visualização dos construtos como independentes, intervenientes e dependentes, assim como as suas relações, apresentando um panorama geral dos estudos sobre os temas.

Palavras-chave: Estratégia. Tecnologia da informação. Gestão da informação.

Information management strategies: developing a conceptual framework by bibliographic review

ABSTRACT

This article addresses the main strategic elements to be considered in information management. The purpose of this article is to investigate the relations between the strategic elements of information management through bibliometric characteristics to elaborate a conceptual framework based on the publications of 2017 and 2018. For this, an exploratory research was carried out through a bibliographic review of the literature, which consisted of four stages: (1) search in the international bases Science Direct and Web of Science, (2) selection through previous and further reading of articles, resulting in 24 articles, (3) mapping of existing relationships and (4) construction of a conceptual framework that encompasses the constructs referring to the strategic elements of information management and related themes. As a result, the literature on the elements of information management strategies presents concepts related to the areas of innovation, information technology and organizational performance. The construction of a conceptual framework enabled the visualization of the constructs as independent, intervenient and dependent, as well as their relations, presenting an overview of the studies on the themes.

Keywords: *Strategy. Information technology. Information management.*

Estrategias de gestión de la información: elaboración de un cuadro conceitual por medio de revisión bibliográfica

Resumen

Este artículo aborda los principales elementos estratégicos a ser considerados en la gestión de la información. El objetivo del artículo es investigar las relaciones entre los elementos estratégicos de la gestión de la información a través de características bibliométricas para elaborar un marco conceptual basado en las publicaciones de 2017 y 2018. Para ello se realizó una investigación exploratoria a través de una revisión bibliográfica de la literatura, que consistía en cuatro etapas: (1) búsqueda en bases de datos internacionales Science Direct y Web of Science, (2) la selección por previa lectura y posteriores artículos en profundidad, lo que resulta en 24 artículos, (3) la cartografía de la relación y (4) construcción de un marco conceptual que englobó los constructos referentes a los elementos estratégicos de la gestión de la información y temas relacionados a éstos. Como resultado, la literatura sobre los elementos de las estrategias de gestión de la información presenta conceptos relacionados con las áreas de innovación, tecnología de la información y desempeño organizacional. La construcción de un marco conceptual permitió la visualización de los constructos como independientes, intervinientes y dependientes, así como sus relaciones, presentando un panorama general de los estudios sobre los temas.

Palabras clave: *Estrategia. Tecnología de la información. Gestión de la información.*

INTRODUÇÃO

A gestão estratégica da informação é parte de uma série de métodos que as organizações desenvolvem e implementam para sustentar ou melhorar sua posição em suas atividades a fim de obter vantagem competitiva (CHAFFEY e WOOD, 2005).

Para que empresas possam se desenvolver e atuar ativamente diante da concorrência, necessitam de informações qualificadas e planejamento estratégico. O investimento em ferramentas tecnológicas de cunho informacional se faz necessário para que os processos de tomada de decisão levem ao alcance dos objetivos empresariais (MORAES *et al.* 2018).

De acordo com Chaffey e Wood (2005), muitas organizações não possuem uma estratégia de gerenciamento de informações ou já têm uma estratégia que pode se referir à gestão. Observando os problemas organizacionais, devido à dificuldade de gerenciamento da informação como, por exemplo, proteger a informação de eventos maliciosos ou acidentais que destroem ou corrompem os dados, são necessários alguns elementos estratégicos para se garantir o gerenciamento das informações.

Assim, este artigo visa responder à seguinte questão de pesquisa: Quais as relações entre os elementos estratégicos da gestão da informação baseados na literatura nos últimos dois anos? Para responder à questão, elaborou-se como objetivo: investigar as relações entre os elementos das estratégias da gestão da informação através das características bibliométricas nas publicações de 2017 e 2018, resultando em um quadro conceitual sobre os temas. E de forma mais específica, a metodologia de pesquisa será baseada em: (a) identificar e mapear nos artigos que abordam as estratégias da gestão de informação, quais são as relações apresentadas; (b) elaborar um mapa conceitual com as relações encontradas nos artigos e (c) analisar teoricamente as principais relações identificadas.

Justifica-se teoricamente estudar essas relações pelo método de revisão bibliográfica da literatura, de duas formas. Primeiramente, os estudos de gestão estratégica da informação existem há cerca de três décadas.

Todavia, as organizações parecem não atribuir o devido valor ao recurso informacional, mesmo ele tendo se tornado um importante ativo no ambiente corporativo (CÂNDIDO e DO VALE, 2018), fator altamente marcante em um ambiente competitivo como o atual. A segunda justificativa se dá ao realizar uma revisão de forma bibliográfica da literatura, pois a elaboração do quadro conceitual proposto pode auxiliar o entendimento de como nos últimos dois anos, ou seja, em um cenário atual, as relações que abordam os temas propostos são apresentadas. Assim, será possível visualizar as principais relações e os principais antecedentes e consequentes a ela.

REFERENCIAL TEÓRICO

A informação é considerada um recurso organizacional que merece ser administrado (ALVES e DUARTE, 2015).

Para Davenport (1998, p. 84), “grandes volumes de informação entram e saem das organizações sem que ninguém tenha plena consciência de seu impacto, valor ou custo”. Assim, o gerenciamento da informação é fundamental para a obtenção do sucesso, das oportunidades e da manutenção de vantagem competitiva (ALVES e DUARTE, 2015).

Segundo Chaffey e Wood (2005), as estratégias para gerenciar informações devem considerar tecnologias relevantes e as pessoas que usam informações, essas estratégias são compostas dos seguintes elementos: valor da informação, qualidade da informação, segurança da informação, conformidade legal e ética, gerenciamento do conhecimento, suporte tecnológico, estrutura da função de gerenciamento da informação, responsabilidades, análise de recursos de informações, política de informação e gerenciamento de riscos.

Cabe ao gestor implantar mecanismos que garantam o melhor uso das informações. A gestão estratégica da informação remete a condições ideais para a criação de ativos intelectuais baseados na informação satisfatória (SATUR *et al.* 2017).

METODOLOGIA

O quadro teórico deste artigo foi construído por meio do método de revisão bibliográfica da literatura. Este é um método de investigação científica utilizado para auxiliar na identificação de artigos potencialmente relevantes; mediante critérios explicados e reproduzíveis, as características dos estudos são avaliadas, sintetizadas e interpretadas (COOK, MULROW; HAYNES, 1997).

Com objetivo de analisar as relações entre as estratégias da gestão da informação, esta revisão bibliográfica consistiu de quatro etapas: busca nas bases de dados científicas, seleção por meio de leitura técnica, mapeamento das relações existentes e elaboração de quadro conceitual com as principais relações.

Na primeira etapa foram feitas buscas nas bases científicas Web Of Science e Science Direct, artigos no idioma inglês, com o período de 2 anos (2017 e 2018), considerando as palavras individuais “Information value”, “Information quality”, “Information security”, “Legal and ethical compliance”, “Knowledge management”, “Technology support”, “Structuring the information management function”, “Responsibilities”, “Information resource analysis”, “Information policy”, “Risk management” e utilizando o conector booleano AND com o termo “Information Management Strategy” no resumo, palavra-chave ou título, onde foram identificados, respectivamente, 139 e 63 artigos, totalizando 202 artigos, sendo 9 duplicados. A escolha dos termos se deve a esses serem os elementos estratégicos que auxiliam no gerenciamento das informações, conforme apontado pelos autores Chaffey e Wood (2005) em seu estudo.

Durante a segunda etapa, foi realizada uma leitura fluente dos resumos dos artigos, sendo descartados 139 artigos por não terem relação com o tema. Após análise dos resumos, 63 artigos foram selecionados para leitura integral (leitura técnica) e análise do conteúdo, na qual a seleção se deu por meio da conferência de que as palavras buscadas estavam no modelo ou hipóteses de pesquisa.

Esta etapa se fez necessária para que posteriormente fosse elaborado o quadro teórico aqui proposto. Com esta seleção, a quantidade de artigos foi reduzida para 24. Na etapa subsequente, as relações identificadas entre essas palavras chaves foram tabuladas e organizadas com auxílio do software MS Excel (2010).

Nesta etapa, foram identificados os elementos da estratégia de informação: valor da informação, qualidade da informação, segurança da informação, conformidade legal e ética, gerenciamento do conhecimento, suporte tecnológico e as suas principais abordagens: estrutura da função de gerenciamento de informação, responsabilidades, análise de recursos de informações, política de informação e gerenciamento de riscos.

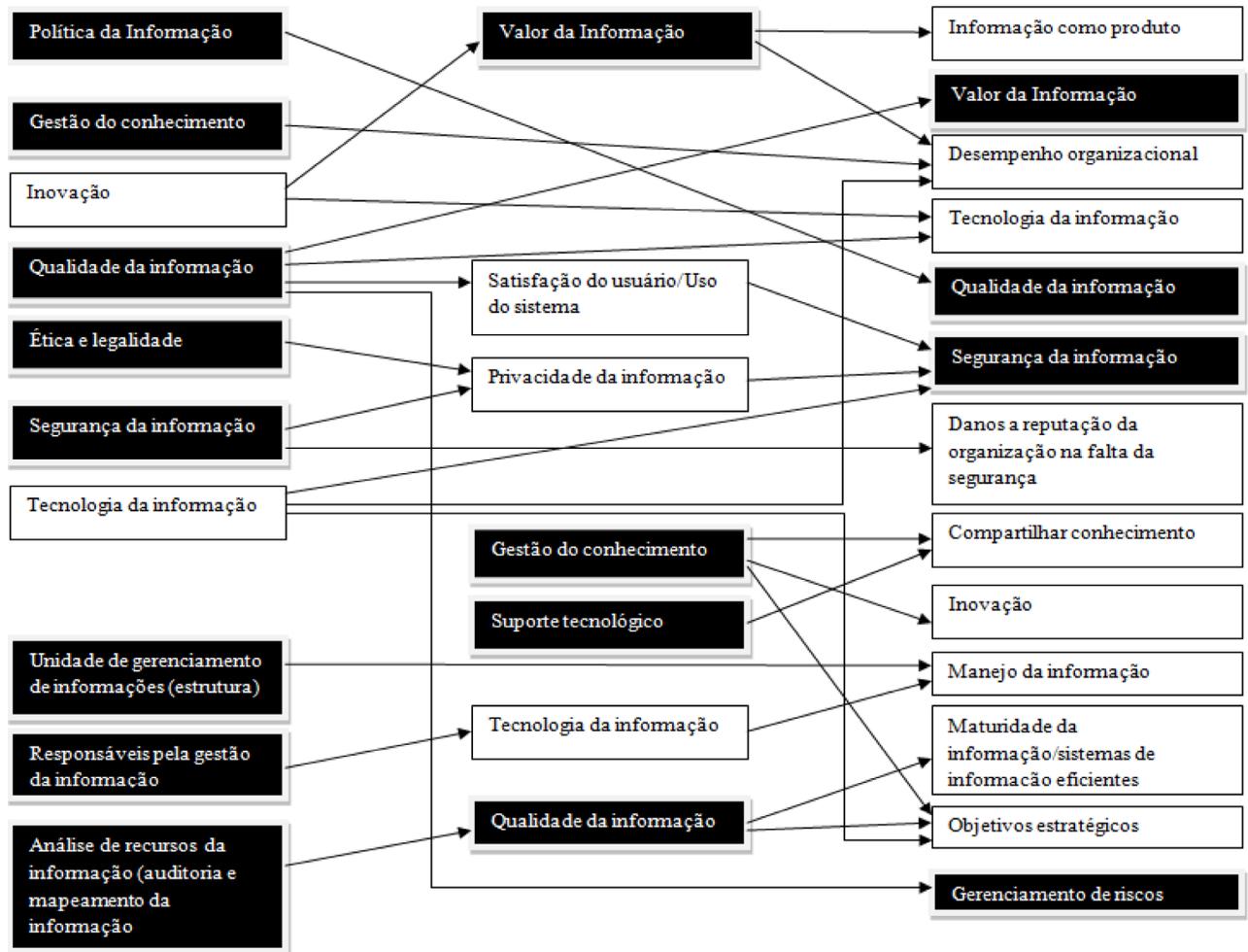
As variáveis que apresentavam mais de três aspectos similares foram agrupadas pelos seus grandes conceitos, resultando em 11 conceitos, sendo eles: Tecnologia da informação, Inovação, Satisfação do usuário/Use do sistema, Privacidade da informação, Desempenho organizacional, Informação como produto, Danos à reputação da organização, Compartilhamento de conhecimento, Manejo da informação, Maturidade da informação e Objetivos estratégicos da organização.

A última etapa consistiu da construção do quadro conceitual com as relações entre elementos estratégicos e os demais conceitos identificados. Para construção do mapa conceitual, somente foram apresentadas as relações que continham os aspectos relacionados aos conceitos buscados.

ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A construção do quadro conceitual possibilita a visualização das relações entre as estratégias da gestão da informação recentemente apresentadas na literatura, e os resultados são ilustrados na figura 1.

Figura 1 – Quadro conceitual entre as estratégias da gestão da informação e conceitos correlatos



- a) Os elementos estratégicos que estão identificados em preto são os termos utilizados nas buscas nas bases científicas.
 b) Os termos identificados em branco são os termos correlatos relacionados com os elementos estratégicos.
 Fonte: Os autores (2019).

Como pode ser visto na figura 1, os elementos estratégicos da gestão da informação podem ser identificados como variáveis independentes, mediadoras e dependentes, sendo alguns elementos, como a qualidade da informação, pertencendo às três classificações. Nos estudos analisados nesta revisão, a seguir há indícios dos motivos pelos quais esses construtos são levantados.

VALOR DA INFORMAÇÃO

Segundo González-Valiente e Mendoza (2017), a estratégia de gestão da informação determina que uma organização questione o valor de suas informações.

A informação é um bem que tem alto valor empresarial, visto que proporciona a tomada de decisões e pode se tornar uma vantagem competitiva. Tal ideia é divulgada por Choo (1996), observando que o uso da informação poderia ser aplicado ao design de novos produtos e serviços, à melhoria das ofertas existentes e ao aperfeiçoamento dos processos organizacionais.

A teoria do valor da informação, apesar de ser muito questionável, é tomada como um fenômeno altamente aplicável e está por trás da implementação de atividades operacionais, principalmente contra consumidores (GONZÁLEZ-VALIENTE e MENDOZA, 2017).

Para as organizações de varejo, a informação tem um valor imenso, visto que este é um intermediário que serve de ligação entre fabricantes e consumidores finais (YAN *et al.*, 2017).

De fato, a informação é cada vez mais reconhecida como um recurso-chave na organização e uma das bases para alcançar vantagem competitiva. No entanto, o valor da informação diminui, se ela contém erros e inconsistências. Portanto, a alta qualidade de informação pode ser considerada uma garantia para a potencial utilidade da informação (BATINI, *et al.*, 2018). Neste estudo, os autores Batini *et al.* (2018) definem o valor da informação como uma combinação de múltiplos fatores como qualidade, estrutura, infraestrutura e difusão da informação, concluindo que o valor da informação deve ser interpretado em termos de capacidade, custos e utilidade da informação.

O estudo de Chuang e Lin (2017) demonstra a importância de fornecer valor informacional para gerar vantagem competitiva e que a perspectiva baseada em recursos e a estratégia de inovação podem se complementar mutuamente para modelar as relações entre capacidade de *e-service*, orientação para inovação de serviços e oferta de valor de informações. Além disso, é evidente que o desempenho do relacionamento com o cliente exerce um papel mediador no relacionamento entre a oferta de valor da informação e o desempenho organizacional.

Já o estudo de González-Valiente & Mendoza (2017) traz o entendimento da informação como um recurso, e todas as organizações voltadas para o mercado estão oferecendo esse produto como resultado das práticas organizacionais internas. Isso ocorre devido à maneira como os gerentes de marketing transformam as informações utilizadas, contribuindo para a geração de uma nova, que pode ser objeto de venda e consumo baseado no seu valor. Para Wang *et al.* (2018), o valor das informações precisas influencia nas decisões dos participantes das organizações e de seus lucros.

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

No estudo de Szymczak *et al.* (2018), foram analisados os fatores que estão influenciando a gestão e a integração da informação no contexto da cadeia de suprimentos a partir de quatro grupos de fatores identificados na literatura: qualidade da informação, conteúdo da informação, métricas de desempenho e tecnologia da informação. A pesquisa concluiu, por meio de análises com empresas polonesas, que os fatores-chave do gerenciamento e integração de informações são as características da informação, tecnologia de informação e comunicação (TIC), escopo da informação e métricas de desempenho. Assim, foi identificado que a qualidade da informação indica o grau em que a informação atende às necessidades da empresa. Para que o gerenciamento da informação funcione, são necessárias ferramentas que permitam o compartilhamento de informações, garantindo a qualidade das informações e a integração das diferentes funções e conteúdos.

Na pesquisa de Castillo *et al.* (2017), foi utilizada uma estrutura metodológica para o gerenciamento de informações em que há uma interação entre governança de tecnologia da informação (TI) e governança da informação. Essa interação busca garantir a qualidade da informação (por meio da governança da informação) e o valor da TI (através da governança de TI), para finalmente atingir os objetivos estratégicos do negócio na organização. Concluiu-se que esse modelo estabelece um equilíbrio entre a necessidade de investir em tecnologia e a capacidade de gerenciar as informações que se originam do uso dessas tecnologias, bem como mede com maior precisão a geração de valor de TI mediante o uso de informações de qualidade e satisfação do usuário, possibilitando a compreensão das informações.

Segundo Ojo (2017), a qualidade da informação é considerada como uma das medidas importantes para o sucesso de sistemas de informações hospitalares. O construto valida a informação que a qualidade do sistema, a qualidade da informação e a qualidade do serviço são bases que garantem a satisfação do usuário e reforçam a percepção dos benefícios no uso dos sistemas de informação hospitalares.

Na mesma linha, no estudo de Wu (2018) foram identificados três elementos que garantem a qualidade da informação: confiabilidade da informação, relevância da informação e consistência da informação. O estudo buscou identificar os fatores que levam os pacientes a continuar usando as comunidades de saúde on-line onde ocorre a comunicação médico-paciente. O construto apontou que o suporte social, a qualidade do serviço e a qualidade da informação influenciam na satisfação do paciente e na percepção da utilidade do serviço, favorecendo o seu uso continuamente.

Para Hassan *et al.* (2018), a qualidade da informação desempenha um papel significativo na tomada de decisões, além de atender aos requisitos e necessidades de informações dos seus usuários. Também é fundamental na mitigação de certos riscos. As organizações que não praticam o gerenciamento da qualidade da informação são vistas como “antiéticas” e, portanto, podem ter repercussões em seu desempenho.

Este estudo identificou os seguintes fatores para o sucesso da gestão da informação focada na qualidade da informação: a) a alta gerência deve ser totalmente responsável pela qualidade da informação e diretamente envolvida em atividades de gestão, inclusive aplicando a política da gestão da qualidade da informação; b) as organizações também devem fornecer treinamento relevante para funcionários para melhorar sua conscientização, habilidades e conhecimentos relacionados a este tema; c) além destes pontos, deve-se considerar a melhoria contínua, o trabalho em equipe e o foco no cliente e na inovação.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

As organizações que possuem sistemas de gerenciamento de informações eficientes prosperam. Portanto, esses sistemas precisam ser protegidos contra ataques que ameaçam sua existência e uso (ARHIN e WIREDU, 2018). Nesse estudo, os autores explicam a segurança da informação a partir de uma perspectiva de comunicação organizacional.

A análise revelou que a prevenção de violações de segurança é alcançada por estruturas de dominação e clareza na ação comunicativa mediada por uma comunicação reservada; e a resposta às violações de segurança da informação é alcançada por estruturas de significação e legitimação, colaboração interdepartamental e comunicação rica em conhecimento mediada por um traço de comunicação direta.

Na pesquisa, os autores ainda sugerem a necessidade de comunicação frequente dentro dos departamentos para fornecer uma plataforma compartilhada para interações entre funcionários. Em um departamento onde a comunicação frequente é encorajada, os funcionários se comunicam mais. Essas ideias são importantes para uma organização alcançar a segurança de suas informações.

Segundo Lakhno *et al.* (2017), a operação de sistemas de informação nos setores da indústria, energia, transporte e comunicações requer um monitoramento constante de ameaças cibernéticas, bem como vulnerabilidades nos componentes técnicos e nos softwares. Assim é necessário desenvolver um sistema de apoio ao gerenciamento da segurança cibernética. No estudo, os autores afirmam que o uso desse tipo de sistema permite reduzir o custo do desenvolvimento de um sistema de segurança da informação e minimizar o tempo para informar o indivíduo responsável sobre incidentes de segurança da informação.

O estudo de Tayan (2017) identifica que as violações de segurança podem ser encontradas na maioria dos sistemas de TI, abrangendo domínios e funções de aplicativos novos e conhecidos, incluindo: e-Banking e e-Commerce, sistemas de assistência médica, dispositivos móveis e sem fio, aplicativos assistidos por nuvem, redes de sensores sem fio, Internet das coisas e atividades de processamento de *Big Data*.

Os funcionários com acesso a dispositivos em rede têm um papel fundamental na proteção das informações da organização, pois esses dispositivos podem fornecer acesso a informações armazenadas em outro local na mesma rede e podem ser explorados como pontos de acesso vulneráveis para intrusos internos ou externos. Na verdade, uma organização enfrenta vários riscos devido a possíveis vulnerabilidades na segurança da informação, que geralmente incluem: web sites fraudulentos que podem imitar outros sites, roubo de dados, compras falsas, ataques de intrusos, acarretando em danos à reputação de uma organização.

CONFORMIDADE LEGAL E ÉTICA

A privacidade das informações é um dos direitos fundamentais dos pacientes e suas famílias no setor da saúde, e a violação de sua privacidade é uma preocupação entre eles.

A pesquisa de Ghazi-Asgar *et al.* (2018) mostra que a autoeficácia, a ética e assumir riscos podem influenciar significativamente as preocupações de privacidade dos indivíduos nos setores de saúde. Os autores concluem que os hospitais devem garantir as práticas éticas de seus funcionários, comunicar aos pacientes seu nível de controle sobre seus dados, implantar políticas para minimizar o risco de violação de privacidade e aplicar penalidades legais quando ocorrer a divulgação de informações do paciente.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

A gestão do conhecimento trata essencialmente do conhecimento existente, reportada a um conjunto de táticas, com o intuito de promover a implementação de técnicas e metodologias orientadas por uma estratégia organizacional, sustentada em uma cultura transparente e aberta no contexto social organizacional, promovendo um ambiente propício à partilha de conhecimento entre colaboradores e *stakeholders*, conduzindo assim a uma melhoria contínua dos serviços prestados pela organização aos seus clientes (CHAFFEY e WOOD, 2005).

Com base na percepção de que a gestão do conhecimento é uma tarefa multiprofissional, o modelo apresentado no estudo de Haraldsdottir *et al.* (2018) define seis facilitadores que interferem na gestão do conhecimento pessoal: o gestor de recursos humanos, gestor de treinamento, gestor de qualidade, gestor de TI, gestor de registros e funcionários em geral dentro de uma organização. Para que o processo da gestão do conhecimento funcione, o acesso, a usabilidade e a segurança das informações são fatores críticos de sucesso. A capacidade de alocar e efetivamente acessar e utilizar o conhecimento depende substancialmente de seus facilitadores, que realmente criam, registram, compartilham e usam o conhecimento.

Os sistemas de gerenciamento de conhecimento fornecem às organizações processos e ferramentas para capturar, organizar e gerenciar o conhecimento, conforme apontam Hwang *et al.* (2018). Esse estudo explora o efeito da motivação do gerenciamento de informações pessoais (especificamente proatividade, transparência e formalidade de informações) no comprometimento dos usuários com os sistemas de gerenciamento de conhecimento. Assim, o modelo de pesquisa testa as relações entre a motivação do gerenciamento de informações pessoais e as dimensões afetivas, calculistas e normativas do comprometimento. Os resultados da pesquisa demonstram que a formalidade da informação tem o efeito mais forte sobre o comprometimento dos usuários no sistema de gerenciamento do conhecimento em comparação com a proatividade e a transparência da informação.

Segundo Liu e Qin (2018), organizações com capital tecnológico, como ativos, habilidades, informações e conhecimentos, propiciam a inovação tecnológica e aumentam a sua vantagem competitiva. A pesquisa demonstra que o capital tecnológico impacta positivamente na inovação tecnológica por intermédio de dois caminhos: gestão da informação e gestão do conhecimento; assim, elas desempenham um papel mediador.

A gestão do conhecimento versa sobre como melhorar o uso do conhecimento organizacional por meio de boas práticas de gestão da informação e aprendizagem organizacional. As práticas de gestão do conhecimento mensuradas pelo uso da tecnologia da informação e dos elementos organizacionais como clima, cultura e colaboração, afetam significativamente o desempenho organizacional (AHMAD, 2017).

Segundo o construto de Pallares e Serrano (2017), o gerenciamento estratégico auxilia na tomada de decisões, sendo os riscos reduzidos pelo gerenciamento da informação e do conhecimento, e contribui para tornar a empresa transparente para o mundo externo.

Acredita-se que a sobrevivência e o sucesso das organizações dependem do esforço e das interações dos funcionários, já que carregam habilidades e geram conhecimento para transformar novas ideias em inovações. Hoje, as empresas estão usando tecnologias de redes sociais para melhorar o compartilhamento de conhecimento e a colaboração. No estudo de Soto-Acosta *et al.* (2017), as empresas devem prestar atenção a diferentes fatores para aumentar o compartilhamento de conhecimento na Web, visto que a integração de sistemas de informação com práticas de RH cria um contexto que aumenta o compartilhamento de conhecimento na Web que, por sua vez, leva a novos conhecimentos e inovações.

SUPORTE DE TECNOLOGIA

O suporte da TI desempenha um papel crítico nos esforços de gerenciamento de conhecimento e de informação entre as empresas. O estudo de Srivastava e Joshi (2018) apresenta uma relação positiva entre liderança tecnológica e compartilhamento de conhecimento. Os resultados do estudo indicaram que o suporte de TI para a gestão do conhecimento modera o papel mediador da autoeficácia da Internet, de modo que quando o suporte tecnológico é alto, o efeito da autoeficácia da Internet no compartilhamento de conhecimento aumenta.

ESTRUTURANDO O PAPEL DO GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES

Em uma grande organização, a unidade de gerenciamento de informações pode ser um pequeno departamento ou equipe de pessoas. Essa unidade é de grande relevância, visto que existe a necessidade de uma estrutura organizacional separada com a missão de gerenciar as informações.

No estudo de Marutha e Ngoepe (2017), verificamos a importância de uma unidade de gerenciamento de informações, visto que nesta unidade evita-se o empilhamento de arquivos em diferentes escritórios e corredores, criando políticas, procedimentos e padrões para o registro e manejo de informações.

RESPONSABILIDADES

Todos na organização são responsáveis pelas informações. Porém é o gerente oficial da informação o responsável pelo processo de suporte no fluxo de informações, e assim, o responsável pela administração da informação. Segundo Paul *et al.* (2018), o gerente oficial é responsável tanto pelo gerenciamento da informação quanto da tecnologia, auxiliando na construção ou desenvolvimento da estrutura da informação.

RECURSOS DA INFORMAÇÃO

Existem duas técnicas de análise de recursos de informação: auditoria de informação e mapeamento de informação. No estudo de Frost e Choo (2017), a auditoria de informação requer avaliação dos fluxos de informação para medir a qualidade da gestão da informação; e avaliação dos recursos para medir a qualidade da informação, determinando a maturidade da informação, contribuindo para sistemas de informação eficazes e eficientes. Já o mapeamento de informação é um recurso utilizado para catalogar, entender, organizar e utilizar as informações.

POLÍTICA DA INFORMAÇÃO

É um elemento para melhorar a prática de gerenciamento de informações, pois fornece diretrizes sobre como organizar e gerir informações, além de definir a responsabilidade da equipe sobre como ela deve usar a informação. De acordo com o construto de Hussin *et al.* (2018), as quatro variáveis: política de informação, o gerenciamento de dados, os recursos humanos de TI e a rede colaborativa de funcionários são um fator importante para facilitar a e implementação da gestão estratégica da informação.

GERENCIAMENTO DE RISCOS

O gerenciamento de riscos tem como objetivo a identificação das ameaças e a quantificação dos riscos inerentes à segurança da informação, além do desenvolvimento de um plano de ação. Os autores Liu et al. (2018) identificaram que a avaliação da qualidade da informação, informações do ambiente e monitoramento de segurança influenciam na identificação do risco, juntamente com a associação e integração de informações, atuando como mediadores e resultando no gerenciamento do risco. Assim, as organizações devem garantir o controle dos dados e informações pelo gerenciamento de riscos (CALVARD e JESKE, 2018).

CONSIDERAÇÕES FINAIS, LIMITAÇÕES DO ESTUDO E PESQUISAS FUTURAS

O presente artigo teve como objetivo geral investigar as relações entre os elementos estratégicos da gestão da informação através das características bibliométricas nas publicações de 2017 e 2018, a fim de desenvolver um quadro conceitual sobre os temas. Primeiramente foram identificados e mapeados os artigos que abordam o tema e as suas relações apresentadas, por meio da revisão bibliográfica. Após a realização do mapeamento das relações, foi elaborado um quadro conceitual, o qual possibilitou a visualização das relações encontradas nos artigos.

A análise teórica se deu mediante a interpretação do quadro conceitual e das relações estabelecidas.

Durante o levantamento teórico e com base nos resultados encontrados, alguns aspectos encontrados podem ser considerados limitações e, portanto, objeto de pesquisas futuras. Uma das limitações deste estudo diz respeito ao delineamento da pesquisa, que neste caso foi realizado através de uma revisão bibliográfica da literatura e por isso, não investigou as relações de forma empírica. Logo, estudos futuros podem ser direcionados a analisar essas relações por meio de questionário para as empresas.

A replicação deste estudo por intermédio de uma análise qualitativa incluindo todos os elementos identificados no quadro conceitual é outra limitação do estudo. Analisar desse modo os indicadores possibilitaria o entendimento aprofundado dos motivos pelos quais um conceito influencia o outro. Outra limitação do estudo diz respeito à segmentação da busca para dois anos. Uma sugestão seria a realização de uma pesquisa ampliando a busca para cinco anos.

REFERÊNCIAS

- AHMAD, N. *et al.* Knowledge management: a gateway for organizational performance. *Journal of the Knowledge Economy*, v. 8, n. 3, p. 859-876, 2017.
- ALVES, C. A.; DUARTE, E. N. A relação entre a Ciência da Informação e a Ciência da Administração. *TransInformação*, v. 27, n. 1, 2015.
- ARHIN, K.; WIREDU, G. O. An Organizational Communication Approach to Information Security. *The African Journal of Information Systems*, v. 10, n. 4, p. 1, 2018.
- BATINI, C. *et al.* Digital Information Asset Evaluation: A Case Study in Manufacturing. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, v. 49, n. 3, p. 19-33, 2018.
- CALVARD, T. S.; JESKE, D. Developing human resource data risk management in the age of big data. *International Journal of Information Management*, v. 43, p. 159-164, 2018.
- CÂNDIDO, A. C.; DO VALE, M. A. Práticas de gestão da informação e inovação aberta: estudo no polo tecnológico de Florianópolis. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 23, n. 4, p. 184-204, 2018.
- CASTILLO, L. F.; RAYMUNDO, C.; MATEOS, F. D. Information architecture model for the successful data governance initiative in the peruvian higher education sector. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ELECTRONICS, ELECTRICAL ENGINEERING AND COMPUTING (INTERCON)*, 24., 2017, Cusco, Peru. *Proceedings [...]*. Cusco, Peru: IEEE, 2017. p. 1-4.
- CHAFFEY, D.; WOOD, S. *Business information management. Improving performance using information systems*. Harlow: FT Prentice Hall, Essex, 2005. 734p.
- CHOO, C. W. The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions. *International journal of information management*, v. 16, n.5, p. 329-340, 1996.
- CHUANG, S.; LIN, H. Performance implications of information-value offering in e-service systems: Examining the resource-based perspective and innovation strategy. *The Journal of Strategic Information Systems*, v. 26, n. 1, p. 22-38, 2017.
- DAVENPORT, T. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998.
- FROST, R. B.; CHOO, C. W. Revisiting the information audit: A systematic literature review and synthesis. *International Journal of Information Management*, v. 37, n. 1, p. 1380-1390, 2017.
- GHAZI-ASGAR, M.; PEIKARI, H.R.; EHTESHAMI, A. Health Information Management: Psychological factors influencing information privacy concerns in psychiatric hospitals. *Bali Medical Journal (Bali Med J)*, v. 7, n. 1, p. 120-126, 2018.
- GONZÁLEZ-VALIENTE, C. L.; MENDOZA, J. P. Rethinking the information dimension of marketing. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, n. 66, p. 4, 2017.
- HARALDSDOTTIR, R. K. *et al.* Registration, access and use of personal knowledge in organizations. *International Journal of Information Management*, v. 40, p. 8-16, 2018.
- HASSAN, E.; YUSOF, Z. M.; AHMAD, K. Determinant Factors of Information Quality in the Malaysian Public Sector. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON E-BUSINESS, MANAGEMENT AND ECONOMICS*, 9., 2018, Canada. *Proceedings [...]*. Canada: ACM, 2018. p. 70-74.
- HUSSIN, N.; HASHIM, H.; YU, H. Strategic Information Management (SIM) In Malaysian Organizations: An Investigation of its Antecedent. *DEVELOPMENT*, v. 7, n. 3, 2018.
- HWANG, Y.; LIN, H.; SHIN, D. Knowledge system commitment and knowledge sharing intention: The role of personal information management motivation. *International Journal of Information Management*, v. 39, p. 220-227, 2018.
- LAKHNO, V.; PETROV, A.; PETROV, A. Development of a support system for managing the cyber security of information and communication environment of transport. *In: ŚWIĄTEK, J.; BORZEMSKI, L.; WILIMOWSKA, Z. (ed.). International Conference on Information Systems Architecture and Technology*. Cham: Springer, 2017. p. 113-127.
- LIU, L.; LIU, X.; LIU, G. The risk management of perishable supply chain based on coloured Petri Net modeling. *Information processing in agriculture*, v. 5, n. 1, p. 47-59, 2018.
- LIU, M.; QIN, S. Empirical Research on the Influence of Technological Capital on Technological Innovation. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ELECTRICAL, CONTROL, AUTOMATION AND ROBOTICS – ECAR*, 2018, Xiamen, China. *Proceedings[...]*. Lancaster: DEStech Publications, Inc, 2018. p. 613-618.
- MARUTHA, N. S.; NGOEPE, M. The role of medical records in the provision of public healthcare services in the Limpopo province of South Africa. *South African Journal of Information Management*, v. 19, n. 1, p. 1-8, 2017.
- MORAES, J. P. *et al.* A. Tecnologia da informação, sistemas de informações gerenciais e gestão do conhecimento com vistas à criação de vantagens competitivas: revisão de literatura. *Revista Visão: Gestão Organizacional*, v. 7, n. 1, p. 39-51, 2018.
- OJO, A.I. Validation of the DeLone and McLean information systems success model. *Healthcare informatics research*, v. 23, n. 1, p. 60-66, 2017.
- PALLARES, M. R.; SERRANO, M. J. P. Decisión y transparencia en información y conocimiento. Estudio de caso de las empresas de comunicación cotizadas españolas. *Revista Latina de Comunicación Social*, n. 72, p. 719-736, 2017.

PAUL, P.; BHUIMALI, A.; AITHAL, P. S. Chief Information Officer and Their Changing Role as Information Cum Techno-Management Professionals: Brief Overview. *International Journal of Computational Research and Development (IJCRD)*, v. 3, n. 1, p. 54-58, 2018.

SATUR, R. V.; PAIVA, S. B.; DUARTE, E. N. Informação imperfeita e seu impacto nas estratégias empresariais. *Brazilian Journal of Information Science: research trends*, v. 11, n. 2, 2017.

SOTO-ACOSTA, P.; POPA, S.; PALACIOS-MARQUÉS, D. Social web knowledge sharing and innovation performance in knowledge-intensive manufacturing SMEs. *The Journal of Technology Transfer*, v. 42, n. 2, p. 425-440, 2017.

SRIVASTAVA, A. P.; JOSHI, Y. Examining the Role of Technology Leadership on Knowledge Sharing Behaviour. *International Journal of Knowledge Management (IJKM)*, v. 14, n. 4, p. 13-29, 2018.

SZYMCZAK, M. *et al.* Key factors for information integration in the supply chain—measurement, technology and information characteristics. *Journal of Business Economics and Management*, v.

19, n. 5, p. 759-776, 2018.

TAYAN, O. Concepts and tools for protecting sensitive data in the it industry: a review of trends, challenges and mechanisms for data-protection. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, v. 8, n. 2, p. 46-52, 2017.

YAN, Y.; ZHAO, R.; LAN, Y. Asymmetric retailers with different moving sequences: Group buying vs. individual purchasing. *European Journal of Operational Research*, v. 261, n. 3, p. 903-917, 2017.

WANG, Y.; TANG, W.; ZHAO, R. Information sharing and information concealment in the presence of a dominant retailer. *Computers & Industrial Engineering*, v. 121, p. 36-50, 2018.

WU, B. Patient continued use of online health care communities: Web mining of patient-doctor communication. *Journal of medical Internet research*, v. 20, n. 4, p. e126, 2018.

APÊNDICE A

APÊNDICE A - VARIÁVEIS DOS ESTUDOS UTILIZADOS

AUTORES	VARIÁVEIS				BASE
	INDEPENDENTE	MEDIADORES	MODERADORES	DEPENDENTES	
GONZÁLEZ-VALIENTE, C. L.; MENDOZA, J. P. (2017)	Informação armazenada Estruturas externas de informação	Valor da Informação	Nova informação organizacional	Informação como um objeto comercializável Informação como produto Produto baseado em informação	Web of Science
BATINI, C. et al. (2018)	Difusão da informação Qualidade da informação Estrutura da informação Infraestrutura da informação	Utilidade da informação Capacidade da informação Custos da informação		Valor da Informação	Web of Science
CHUANG, S.; LIN, H. (2017)	Capacidade de E-service Orientação para inovação de serviço	Valor da Informação	Turbulência de mercado Desempenho organizacional	Desempenho organizacional Desempenho de relacionamento com o cliente	Science Direct
SZYMCZAK, M. et al. (2018)	Qualidade da informação Conteúdo da informação Métricas de desempenho Tecnologia da informação			Características da informação Tecnologia de informação e comunicação (TIC) na gestão da informação Escopo da informação Métricas de desempenho	Web of Science

(Continua)

APÊNDICE A - VARIÁVEIS DOS ESTUDOS UTILIZADOS

Continuação

AUTORES	VARIÁVEIS				BASE
	INDEPENDENTE	MEDIADORES	MODERADORES	DEPENDENTES	
CASTILLO, L. F.; RAYMUNDO, C.; MATEOS, F. D. (2017)	Governança de tecnologia da informação Governança da informação	Valor da tecnologia da informação Qualidade da informação		Objetivos estratégicos do negócio	Web of Science
WU, B. (2018)	Suporte Social da Qualidade da informação do serviço	Satisfação do paciente Utilidade percebida		Uso contínuo do serviço	Web of Science
OJO, A. I. (2017)	Qualidade do serviço da informação Qualidade do sistema	Uso da Satisfação do usuário		Benefícios percebidos	Web of Science
HASSAN, E.; YUSOF, Z. M.; AHMAD, K. (2018)	Compromisso da alta administração da Informação Envolvimento e capacitação dos funcionários Melhoria contínua Trabalho em equipe Foco no cliente e inovação			Qualidade da informação	Web of Science
GHAZI-ASGAR, M.; PEIKARI, H.R.; e EHTESHAMI, A. (2018)	Ética Revelar uma informação para outras pessoas, incapacidade de controlar a informação Assumir riscos Confiança	Preocupação com a privacidade dos indivíduos		Uso não autorizado de dados Acesso não autorizado de dados	Web of Science
ARHIN, K.; WIREDU, G. O. (2018)	Estruturas de legitimação de Estruturas de dominação de Estruturas significativas de Comunicação franca Comunicação reservada Colaboração Comunicação rica em conhecimento	Resposta à violação de segurança da informação Melhoria na prevenção da violação de segurança da informação		Segurança de informações organizacionais aprimorada	Web of Science

(Continua)

APÊNDICE A - VARIÁVEIS DOS ESTUDOS UTILIZADOS

(Continuação)

AUTORES	VARIÁVEIS				BASE
	INDEPENDENTE	MEDIADORES	MODERADORES	DEPENDENTES	
LAKHNO, V.; PETROV, A.; PETROV, A. (2017)	Sistema de apoio ao gerenciamento da segurança cibernética.			Redução do custo do desenvolvimento de um sistema de segurança da informação Diminuição do tempo para informar o indivíduo responsável sobre incidentes na segurança da informação	Web of Science
TAYAN, O. (2017)	Violações de Segurança da Informação	Web sites fraudulentos que podem imitar outros sites Roubo de dados Compras falsas Ataques de intrusos		Danos à reputação de uma organização	Science Direct
HARALDSD-OTTIR, R. K. et al. (2018).	Gestor de Recursos Humanos Gestor de Treinamento Gestor de Qualidade Gestor de TI Funcionários em geral	Registro do conhecimento pessoal		Seleção Registro Acesso Usabilidade Segurança das informações	Science Direct
HWANG, Y.; LIN, H.; SHIN, D. (2018)	Pro atividade na informação Transparência na informação Formalidade na informação	Sistemas de gestão do conhecimento Comprometimento afetivo, calculista e normativo		Intenção de compartilhar o conhecimento	Science Direct
LIU, M.; QIN, S. (2018)	Capital tecnológico	Gestão da informação Gestão do conhecimento		Inovação tecnológica	Web of Science
AHMAD, N.; LODHI, M. S.; ZAMAN, K.; NASEEM, I. (2017)	Tecnologia da informação Elementos organizacionais (cultura, clima e colaboração) Criação, compartilhamento e utilização de conhecimento			Desempenho organizacional	Web of Science
PALLARES, M. R.; SERRANO, M. J. P. (2017)	Gestão da informação Gestão do conhecimento	Transparência da informação	Tomada de decisão	Gestão estratégica/ objetivos estratégicos	Web of Science

(Coninua)

APÊNDICE A - VARIÁVEIS DOS ESTUDOS UTILIZADOS

(Conclusão)

AUTORES	VARIÁVEIS				BASE
	INDEPENDENTE	MEDIADORES	MODERADORES	DEPENDENTES	
SOTO-ACOSTA, P.; POPA, S.; PALACIOS-MARQUÉS, D. (2017)	Prática de RH baseada em compromisso Integrado do sistema de informação Concorrência	Compartilhamento de conhecimento na Web		Desempenho de inovação	Web of Science
SRIVASTAVA, A. P.; JOSHI, Y. (2018)	Liderança tecnológica	Suporte tecnológico	Autoeficácia da internet	Compartilhamento do conhecimento	Web of Science
MARUTHA, N. S.; NGOEPE, M. (2017)	Unidade de gerenciamento de informações (estrutura)			Manejo de informações Registro de informações	Web of Science
PAUL, P.; BHUIMALI, A.; AITHAL, P. S. (2018)	Responsáveis pelo gerenciamento da informação	Gerenciamento da tecnologia Gerenciamento da informação		Responsável oficial da informação	Web of Science
FROST, R. B.; CHOO, C. W. (2017)	Auditoria de informação	Avaliação dos fluxos e recursos de informação	Medir a qualidade da gestão da informação e a qualidade da informação	Maturidade da informação Sistemas de informação eficientes e eficazes	Web of Science
HUSSIN, N.; HASHIM, H.; YU, H. (2018)	Política de informação Gerenciamento de dados Recursos humanos de TI Rede Colaborativa			Gestão estratégica da informação/ objetivos estratégicos	Web of Science
LIU, L.; LIU, X.; LIU, G. (2018)	Avaliação da qualidade da informação Informações do ambiente Monitoramento de segurança	Associação e integração de informações		Gerenciamento do risco	Web of Science