

**Gestão da Informação:** aplicação prática em um provedor de internet de pequeno porte<sup>1</sup>

**Information Management:** Practical Application in a Small Internet Service Provider

João Paulo da Silva Marques<sup>2</sup>

Orientação: Profa. Priscilla Gomes de Araújo<sup>3</sup>

## **RESUMO**

A Gestão da Informação representa um elemento fundamental para o funcionamento eficiente das organizações modernas, especialmente no contexto dos Provedores de Internet de Pequeno Porte (PPPs), que enfrentam desafios relacionados à concorrência crescente, à manutenção de infraestrutura, à necessidade de planejamento e à exigência de atendimento qualificado aos clientes. Este trabalho tem como objetivo analisar de que forma a gestão da informação pode contribuir para otimizar processos internos, subsidiar decisões estratégicas e fortalecer a sustentabilidade operacional de um provedor de pequeno porte localizado em Gameleira, interior de Pernambuco. A pesquisa adotou a metodologia de estudo de caso com abordagem qualitativa, utilizando como instrumentos de coleta de dados a análise documental, a observação direta das rotinas organizacionais e entrevistas não estruturadas com o gestor e colaboradores que atuam nos setores técnico, financeiro e de atendimento ao cliente. Os resultados evidenciam que, embora o provedor utilize ferramentas essenciais — como sistemas de registro de clientes, plataformas de monitoramento de rede e controles financeiros básicos —, a gestão da informação ocorre de forma fragmentada, com ausência de padronização de processos, baixa integração entre setores e forte centralização das decisões no gestor principal. Verificou-se ainda que informações relevantes do atendimento nem sempre são compartilhadas com a equipe técnica, que dados financeiros não são sistematicamente analisados para apoio ao planejamento e que registros operacionais, apesar de existentes, não são utilizados como indicadores de desempenho. Apesar dessas limitações, identificou-se a presença de práticas iniciais que podem ser aprimoradas mediante formalização de fluxos informacionais, definição clara de responsabilidades, integração entre equipes e uso mais estratégico dos dados já disponíveis. Conclui-se que a adoção estruturada da gestão da informação pode proporcionar maior eficiência operacional, qualificação dos serviços, capacidade de antecipação de problemas e maior competitividade, configurando-se como componente estratégico essencial para a continuidade e o crescimento sustentável de provedores de internet de pequeno porte.

**Palavras-chave:** gestão da informação; provedores de internet; prestadoras de pequeno porte; processos organizacionais; tomada de decisão.

## **ABSTRACT**

---

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Gestão da Informação da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), cuja banca de defesa foi composta pelos seguintes membros: Prof. Dr. Natanael Vitor Sobral; Prof. Me. Paulo Vitor dos Santos Crispim, na seguinte data: 12 de dezembro de 2025.

<sup>2</sup> Graduando em Gestão da Informação na UFPE.

<sup>3</sup> Professora do Curso de Gestão da Informação na UFPE.

Information Management is a fundamental element for the efficient functioning of modern organizations, especially in the context of Small Internet Service Providers (ISPs), which face challenges related to increasing competition, infrastructure maintenance, the need for structured planning and the demand for high-quality customer service. This study aims to analyze how information management can contribute to optimizing internal processes, supporting strategic decision-making and strengthening the operational sustainability of a small-scale Internet provider located in Gameleira, the countryside of Pernambuco, Brazil. The research adopted a qualitative case study methodology and used document analysis, direct observation of organizational routines and unstructured interviews with the manager and employees from the technical, financial and customer service sectors as data collection instruments. The results indicate that, although the provider uses essential tools—such as customer registration systems, network monitoring platforms and basic financial controls—information management occurs in a fragmented manner, marked by the absence of standardized processes, low integration between sectors and strong centralization of decisions in the main manager. It was also observed that relevant information from the customer service sector is not consistently shared with the technical team, that financial data are not systematically analyzed to support planning and that operational records, although present, are not used as performance indicators. Despite these limitations, the study identified initial practices that can be strengthened through the formalization of informational flows, the clear definition of responsibilities, greater integration between teams and the strategic use of data already available in the organization. The study concludes that a structured approach to information management can provide greater operational efficiency, improved service quality, increased capacity to anticipate problems and greater competitiveness, establishing information management as an essential strategic component for the continuity and sustainable growth of small Internet service providers.

**Keywords:** information management; internet service providers; small ISPs; organizational processes; decision-making.

## 1 INTRODUÇÃO

A informação tornou-se um dos recursos mais estratégicos das organizações contemporâneas, especialmente em ambientes competitivos e orientados por dados, nos quais a tomada de decisão depende da circulação eficiente e da qualidade das informações disponíveis. Para Davenport e Prusak (1998), a informação é o resultado da transformação dos dados por meio da contextualização, categorização, cálculo, correção e condensação. Segundo os autores, “informação é uma mensagem, geralmente estruturada, que tem relevância e propósito”. Ou seja, ela só existe quando dados passam por algum processamento que lhes confere significado.

Para Davenport (1998), a informação somente se torna eficaz quando melhora a capacidade de uma organização decidir e agir, sendo compreendida como elemento decisivo para o desempenho institucional. Choo (2003) reforça tal perspectiva ao afirmar que a informação é um recurso essencial para a construção de conhecimento organizacional, sustentando três funções fundamentais: a compreensão do ambiente externo, o suporte à decisão e a criação de significado organizacional. Complementarmente, Valentim (2008) destaca que as atividades de Gestão da Informação são interdependentes e exigem sincronicidade entre entradas e saídas informacionais, uma vez que elas constituem um campo interdisciplinar que integra tecnologia, pessoas e processos para atender às necessidades organizacionais.

No setor de telecomunicações, a relevância da informação torna-se ainda mais evidente, especialmente entre os Provedores de Internet de Pequeno Porte (PPPs). Esses provedores, responsáveis por oferecer conectividade tanto em áreas urbanas quanto rurais, enfrentam desafios significativos relacionados à infraestrutura, gestão financeira e atendimento ao cliente. Conforme a Agência Nacional de Telecomunicações(ANATEL), as PPPs alcançaram, no final de 2020, a liderança no volume de clientes atendidos em 3,47 mil cidades brasileiras, resultado do aumento da demanda durante a pandemia do Covid-19 durante os anos de 2020 a 2022, quando suas operações não puderam ser interrompidas por serem consideradas essenciais. Entretanto, apesar do aumento da demanda, o setor enfrenta instabilidade: entre 2020 e 2022, o país perdeu aproximadamente 1,2 mil provedores, revelando baixa sustentabilidade do segmento (Abracloud, 2024). Esse cenário evidencia que o crescimento da demanda não implica automaticamente crescimento organizacional, especialmente quando não há gestão eficiente dos recursos informacionais. Diante desse contexto, a Gestão da Informação surge como elemento fundamental para a continuidade e competitividade dos PPPs.

O objeto de estudo deste artigo é um Provedor de Internet de Pequeno Porte localizado no interior de Pernambuco, cuja realidade evidencia tanto potencialidades quanto fragilidades informacionais típicas desse tipo de organização. A partir dessa análise, estabelece-se a seguinte questão norteadora: como a gestão da informação tem sido utilizada e de que forma pode contribuir para a otimização do desempenho organizacional em um provedor de internet de pequeno porte? Para responder a esse problema, definiu-se como objetivo geral analisar como a gestão da informação pode ser utilizada em um PPP para otimizar processos, apoiar a tomada de decisão e fortalecer sua sustentabilidade. Como objetivos específicos, busca-se: (a) correlacionar GI com a realidade dos provedores de pequeno porte; (b) diagnosticar as práticas informacionais existentes no provedor estudado; e (c) recomendar boas práticas para aprimorar a gestão da informação e o desempenho organizacional.

Outrossim, Nonaka e Takeuchi (1997) afirmam que o conhecimento é uma “crença verdadeira justificada” criada por indivíduos e ampliada pelas organizações. Para os autores, o conhecimento emerge da interação entre pessoas, sendo convertido continuamente entre tácito (experiências, intuições) e explícito (documentos, registros, modelos). Na mesma direção, Amaral (1994) destaca que a GI deve sustentar uma visão global dos dados organizacionais, permitindo que a informação circule adequadamente entre os setores, promovendo eficiência, coerência e previsibilidade no ambiente interno das empresas. Esses conceitos reforçam a hipótese desta pesquisa: a de que a gestão da informação, quando implementada de maneira estruturada, contribui para reduzir retrabalhos, fortalecer o processo decisório e aprimorar o desempenho organizacional dos PPPs, uma vez que essa fluidez subsidia a formação de conhecimento e, consequentemente, tomadas de decisões mais eficazes.

Em termos de justificativa, a pesquisa apresenta relevância científica, por contribuir para uma área ainda pouco explorada no contexto das pequenas empresas de telecomunicações; teórica, ao reforçar modelos interpretativos de GI aplicados a organizações com recursos limitados; e social, por reconhecer o papel estratégico dos PPPs na redução das desigualdades de acesso à internet e na promoção da inclusão digital. Dessa forma, esta introdução estabelece as bases conceituais e empíricas que orientam a investigação, fundamentando a importância da gestão da informação como instrumento essencial para a sustentabilidade e o desenvolvimento dos provedores de internet de pequeno porte.

## **2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E PROVEDORES DE INTERNET DE PEQUENO PORTE: DEFINIÇÕES E RELAÇÕES**

### **2.1 Práticas informacionais: o contexto como base para informação**

As práticas informacionais podem ser compreendidas como os modos socialmente construídos pelos quais os sujeitos buscam, interpretam, compartilham e utilizam a informação em seu cotidiano. Esse conceito, conforme afirma Araújo (2017), deriva da noção de práxis, entendida como a inseparabilidade entre agente, ação e contexto, em que o sujeito, sua atividade informacional e o produto dessa atividade são elementos interdependentes (CHAUÍ, 1984). Diferentemente das abordagens tradicionais dos estudos de usuários, que tratavam a ação informacional como mera resposta a um estímulo externo ou lacuna cognitiva, a perspectiva das práticas informacionais considera que lidar com a informação envolve identidades, valores, rotinas e condições sociais que moldam e orientam o agir informacional (BOURDIEU, 1996; HALL, 2003).

Essa abordagem surge, em grande parte, como crítica aos modelos clássicos de “uso da informação” e “comportamento informacional”, amplamente difundidos desde meados do século XX. Esses modelos, representados por autores como Wilson (1981), entendiam o usuário como alguém que inicia o processo informacional a partir de uma necessidade objetiva, percorrendo etapas lineares de busca e uso. Araújo (2017), porém, afirma que tal compreensão permanece limitada porque reduz o sujeito a um mecanismo que reage a variáveis externas, ignorando sua dimensão simbólica, subjetiva e social. Assim, práticas informacionais não são eventos isolados, mas ações marcadas pelo contexto sociocultural, pela experiência acumulada e pelas relações que estruturam o cotidiano (LALLEMENT, 2004; CORCUFF, 2001).

Na abordagem das práticas, ganha centralidade a compreensão de que todos os fenômenos informacionais são vividos no encontro entre indivíduo e sociedade. A perspectiva de Bourdieu (1996), especialmente por meio do conceito de habitus, reforça que os sujeitos internalizam normas sociais, valores e estruturas simbólicas que orientam suas escolhas e percepções informacionais. Do mesmo modo, Certeau (1994) demonstra que, dentro dessas estruturas, os indivíduos elaboram táticas para agir, interpretar e reorganizar informações, produzindo significados próprios e soluções práticas para suas realidades. Essa articulação entre estruturas e ação reforça que lidar com a informação não é um ato neutro: envolve interpretações, negociações, resistências, improvisações e decisões que refletem modos socialmente mediados de agir e pensar.

Autores como Piaget (1975) e Freire (2017) contribuem para essa visão ao evidenciar que o conhecimento não é simplesmente transmitido, mas construído na interação entre sujeito e realidade. Essa construção, no campo informacional, implica reconhecer que buscar, registrar, compartilhar ou decidir com base em informações são processos nos quais as pessoas reinterpretam o mundo de acordo com suas experiências, posições sociais e repertórios culturais. Para Araújo (2017), é justamente essa dimensão interpretativa, dialógica e situada que torna as práticas informacionais diferentes da noção linear e mecanicista dos comportamentos informacionais tradicionais.

Contribuições empíricas também reforçam essa perspectiva. Savolainen (1995), por exemplo, demonstra que as práticas informacionais são moldadas pelo “modo de vida” e pelas rotinas sociais; McKenzie (2003) evidencia que a busca de informação inclui estratégias formais, informais e até mesmo encontros inesperados

(serendipity); Chatman (1999) mostra que normas sociais, visões de mundo e relações de pertencimento determinam o que uma comunidade considera informação válida; Lloyd (2009) destaca que as habilidades e competências informacionais são produzidas socialmente e dependem do contexto. Todos esses estudos, citados e discutidos por Araújo (2017), sustentam a compreensão de que práticas informacionais são ações situadas, negociadas e atravessadas por fatores sociais, culturais e estruturais.

Quando essa abordagem é transportada para o contexto concreto de um provedor de internet de pequeno porte, torna-se evidente que a gestão da informação não depende apenas de sistemas formais, softwares de atendimento ou procedimentos prescritos, mas principalmente das práticas que os colaboradores desenvolvem no cotidiano. Nesse tipo de organização, grande parte da circulação informacional ocorre em redes sociais informais, trocas rápidas, conversas presenciais, conhecimentos tácitos e soluções improvisadas, como já observado por pesquisas sobre práticas informacionais no cotidiano (CERTEAU, 1994; SAVOLAINEN, 1995). Técnicos e atendentes produzem e interpretam informações a partir de suas experiências, de sua leitura prática das condições de rede e dos sentidos que atribuem às ocorrências diárias, fenômeno que dialoga diretamente com o que Chatman (1999) descreve como construção social de “mundos de significado”.

Assim, compreender práticas informacionais em um provedor significa reconhecer que as informações não circulam apenas por protocolos formais, mas por redes de interação, estratégias de trabalho e interpretações que os colaboradores fazem a partir de suas rotinas. A forma como lidam com lacunas informacionais, como compensam a ausência de registros, como compartilham conhecimento técnico e como recorrem a fontes alternativas — como grupos de WhatsApp, anotações pessoais ou memórias de experiências anteriores — constitui o núcleo do funcionamento informacional da organização. Nesse sentido, as práticas informacionais tornam-se fundamentais para explicar como decisões são tomadas, como problemas são resolvidos e como o serviço é prestado. Essa leitura, apoiada nos autores discutidos por Araújo (2017), reforça que analisar a informação no provedor significa analisar o trabalho real, as interações humanas e as dinâmicas sociais que sustentam a operação cotidiana.

Outrossim, as organizações podem assumir distintas configurações estruturais conforme a forma como o poder é distribuído, as decisões são tomadas e a comunicação se estabelece entre os níveis hierárquicos. Em contextos organizacionais mais simples, é recorrente a centralização da autoridade na figura do dirigente principal, que atua de maneira direta junto aos colaboradores responsáveis pelas atividades operacionais. Nessa configuração, a estrutura tende a apresentar baixa formalização de regras, escassez de níveis intermediários de gestão e predominância da comunicação informal, características que favorecem a interação direta entre a direção e o chamado chão de fábrica. Segundo Mintzberg (2007), esse tipo de arranjo estrutural é típico de organizações de pequeno porte, nas quais a coordenação ocorre principalmente por meio da supervisão direta, substituindo mecanismos formais de padronização e controle. Nesse cenário, as práticas informacionais desenvolvem-se majoritariamente de forma informal, baseadas na troca verbal, na observação direta das atividades e no compartilhamento cotidiano de informações no ambiente de trabalho.

Esse modelo organizacional é fortemente influenciado pelo papel central desempenhado pelo gestor, que concentra funções estratégicas e operacionais, participandoativamente das decisões e do acompanhamento das rotinas diárias. A

proximidade entre o dirigente e os trabalhadores permite maior agilidade decisória e respostas rápidas às demandas do ambiente, uma vez que o gestor possui acesso direto às informações produzidas no nível operacional. Contudo, conforme destaca Mintzberg (2007), essa centralização excessiva pode gerar dependência da figura do dirigente e limitar a sistematização dos processos organizacionais, inclusive daqueles relacionados à produção, ao registro e ao uso da informação. Assim, as práticas informacionais tendem a ocorrer de maneira pouco formalizada, apoiadas no conhecimento tácito dos sujeitos e na experiência acumulada, o que pode favorecer a rapidez na tomada de decisão, mas também dificultar a preservação, a padronização e o uso estratégico da informação no longo prazo.

## **2.2 Gestão da Informação: fundamentos conceituais e papel estratégico nas organizações**

A Gestão da Informação emerge como uma disciplina indispensável no cenário contemporâneo, marcado pela complexidade dos processos organizacionais, pela crescente velocidade de circulação dos dados e pela necessidade de tomadas de decisão mais precisas e fundamentadas. No contexto da sociedade informacional, as organizações passaram a depender de formas sofisticadas de tratamento da informação, compreendendo-a não apenas como um recurso auxiliar, mas como verdadeiro ativo estratégico. Davenport e Prusak (1998) são categóricos ao afirmar que a informação deve ser vista como um elemento que, quando adequadamente tratado, aumenta a capacidade das organizações de agir de maneira eficaz, já que envolve processos humanos, comportamentais e sociais que determinam sua circulação e significado no ambiente organizacional. De acordo com os autores, informações eficazes dependem de um fluxo ordenado, coerente e acessível, no qual dados relevantes são transformados em insumos essenciais para decisões organizacionais.

Ao ampliar essa discussão, Choo (2003) concebe a organização como um sistema que constrói conhecimento a partir da informação, o que implica entender a produção, o compartilhamento e a utilização informacional como fenômenos influenciados por interpretações humanas, contexto social e aprendizagem organizacional. Para Choo (2003), a informação é fundamental em três dimensões centrais: compreender o ambiente, apoiar decisões e construir sentido. Assim, a informação não apenas sustenta a ação, mas molda a forma como indivíduos interpretam situações, avaliam alternativas e estabelecem diretrizes internas para o trabalho cotidiano. Essa abordagem reforça que a gestão da informação se torna eficaz quando articulada com práticas culturais e comportamentais, pois uma organização somente transforma informações em ações quando seus membros reconhecem valor no compartilhamento, na colaboração e na institucionalização de registros.

Valentim (2008) amplia esse entendimento ao destacar que a GI possui natureza interdisciplinar, integrando processos, tecnologias, pessoas e metodologias, cuja articulação depende de sincronicidade e complementaridade. A autora esclarece que o fluxo informacional não se restringe ao registro documental, mas envolve dinâmicas complexas de busca, seleção, interpretação e uso, que determinam a qualidade da informação produzida e a eficiência dos processos internos. Amaral (1994) reforça que a GI possibilita uma visão sistêmica dos dados organizacionais, essencial para o funcionamento ordenado das instituições, garantindo coerência entre áreas, fortalecimento da comunicação e construção de um ambiente informacional propício ao desenvolvimento organizacional.

Dessa forma, a GI deve ser compreendida como processo contínuo e integrado, cujo objetivo não é apenas assegurar o armazenamento de dados, mas permitir que eles fluam de maneira adequada, sustentando decisões, reduzindo incertezas e promovendo eficiência. Em setores que dependem intensamente de processos técnicos e administrativos coordenados — como os Provedores de Internet de Pequeno Porte —, essa compreensão se torna indispensável.

### **2.3 Provedores de Internet de Pequeno Porte: papel socioeconômico, dinâmicas organizacionais e fragilidades estruturais**

Os provedores de pequeno porte (PPPs) surgiram no Brasil a partir da necessidade de expansão da conectividade para regiões periféricas, rurais e cidades de pequeno e médio porte que historicamente não eram atendidas pelas grandes operadoras de telecomunicações. Seu crescimento está diretamente relacionado ao processo de massificação da internet no final dos anos 1990 e início dos anos 2000, quando a demanda cresceu mais rápido do que as grandes empresas conseguiam suprir. Diante desse cenário, pequenos empreendedores locais passaram a estruturar redes próprias, inicialmente com tecnologias mais simples (internet discada, via rádio ou metálica), posteriormente, migrando para infraestrutura óptica. Esse movimento possibilitou o acesso à internet em localidades onde a oferta era inexistente.

Nesse contexto, a Anatel criou normativas específicas para reconhecer e diferenciar os PPPs, definindo critérios de porte, obrigações proporcionais e regras técnicas para operação. Um marco importante foi a criação da categoria de “provedores de pequeno porte” no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC) e nas normativas que tratam de competição e compartilhamento de infraestrutura. A agência passou a reconhecer que os PPPs exigem tratamento regulatório assimétrico, considerando sua menor escala, limitações operacionais e relevância estratégica para a universalização do acesso à internet. Modelos de outorga simplificada, obrigações reduzidas e estímulos ao compartilhamento de postes e redes expressam esse entendimento regulatório.

Além da dimensão técnica e legal, os PPPs desempenham um papel socioeconômico fundamental. Em muitas cidades brasileiras, especialmente nas regiões Norte e Nordeste, o provedor local é o principal — ou único — responsável por garantir conectividade para escolas, pequenos comércios, serviços públicos e famílias. Ao gerar empregos locais, promover inclusão digital e dinamizar a economia municipal, os PPPs se tornam atores relevantes no desenvolvimento regional. Seu impacto vai além da oferta de internet: eles conectam consumidores a mercados, ampliam acesso à educação e serviços digitais, e fortalecem o empreendedorismo nas comunidades em que operam.

Do ponto de vista das dinâmicas organizacionais, os PPPs costumam apresentar estruturas enxutas, alto grau de flexibilidade e processos de gestão baseados na proximidade com o cliente. São empresas que dependem fortemente da capacidade de adaptação rápida — seja para resolver falhas técnicas, ampliar a rede ou ajustar estratégias comerciais. No entanto, justamente por serem organizações de pequeno porte, enfrentam fragilidades estruturais, como a limitação de capital para investimentos em expansão, dependência de mão de obra reduzida, ausência de setores especializados e dificuldades para implementar modelos formais de gestão da informação e processos organizacionais. Isso faz com que práticas informacionais, fluxos de decisão e registros operacionais sejam, muitas vezes, informais ou distribuídos entre poucos indivíduos, gerando riscos para a continuidade operacional e para a eficiência da empresa.

Conforme dados da ANATEL (2020), esses provedores expandiram sua presença significativamente, chegando ao final de 2020 como líderes no atendimento de banda larga fixa em milhares de municípios, resultado impulsionado pela ampliação da demanda durante a pandemia de COVID-19. Tal crescimento evidencia que os PPPs são agentes fundamentais na promoção da inclusão digital, viabilizando acesso à educação remota, ao trabalho virtual, aos serviços públicos e às interações sociais mediadas por tecnologias digitais. Contudo, esse cenário também revela fragilidades, uma vez que, a pesquisa TIC Provedores, realizada pela AbraCloud, indicou que entre 2020 e 2022 houve redução de 1,2 mil empresas desse segmento, representando queda de 9,32% no número de provedores ativos, o que demonstra vulnerabilidades significativas relacionadas à organização interna, ao planejamento administrativo e à capacidade de gerir informações estratégicas para a continuidade dos serviços. Dessa forma, conclui-se que, mesmo com a alta demanda no mercado, um número considerável de PPPs não conseguiu dar continuidade a suas operações, evidenciados através da ausência de gestão da informação e know-how sobre como atuar no momento vivido.

Para Choo (2003), decisões organizacionais são compromissos para ação e que, quando a informação não circula de forma adequada entre setores, o risco operacional se intensifica, visto que, cada ator interpreta a realidade com base em fragmentos informacionais desconexos. Em PPPs, isso implica que atendimentos podem ser conduzidos sem histórico suficiente, decisões financeiras podem ser tomadas sem análise de tendências, e procedimentos técnicos podem ser executados sem consulta a registros anteriores — elevando a probabilidade de erros e retrabalhos. Portanto, a sustentabilidade desses provedores depende diretamente da capacidade de transformar dados dispersos em informação estratégica, integrando setores e fortalecendo a previsibilidade de suas operações.

## **2.4 A relação entre Gestão da Informação e provedores de pequeno porte: implicações práticas e estratégicas**

O vínculo entre Gestão da Informação e o funcionamento dos PPPs torna-se evidente ao observar que praticamente todas as atividades essenciais do provedor dependem de informações sistematizadas e confiáveis. Desde o atendimento ao cliente até o monitoramento técnico da rede, passando pelo controle financeiro e pela gestão administrativa, os processos só se tornam eficientes quando há fluxo informacional adequado. Choo (2006) demonstra que a boa gestão da informação contribui diretamente para a sustentabilidade da organização, permitindo que decisões sejam tomadas com maior embasamento e menor margem de erro, especialmente em ambientes que exigem respostas rápidas e precisas, como o setor de telecomunicações. Em PPPs, essa interpretação correta da informação é decisiva para o diagnóstico de falhas de rede, para o planejamento da expansão, para o entendimento do comportamento dos clientes e para a determinação de ações preventivas, evitando interrupções frequentes, desperdícios de recursos e investimentos mal direcionados.

A ausência de Gestão da Informação compromete diretamente a competitividade dos pequenos provedores, pois assim, as atividades se tornam dependentes da memória individual dos colaboradores, o que reforça improvisos e limita o aprendizado organizacional. A Gestão da Informação, portanto, não apenas organiza dados, mas fortalece a cultura institucional, promove comunicação integrada, facilita o trabalho em equipe e reduz gargalos operacionais que retardam a prestação de serviço e inconsistências no atendimento.

Em suma, a Gestão da Informação constitui elemento central para o desenvolvimento dos PPPs, representando uma ferramenta estratégica que, quando incorporada à rotina organizacional, permite maior eficiência, previsibilidade, sustentabilidade e profissionalização dos processos internos.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A metodologia adotada neste estudo foi desenvolvida com o propósito de analisar como a Gestão da Informação se manifesta no cotidiano de um Provedor de Internet de Pequeno Porte localizado no interior de Pernambuco, considerando suas características organizacionais, seus fluxos informacionais e suas práticas administrativas, técnicas e financeiras. Para alcançar esse objetivo, optou-se pelo método de estudo de caso, abordagem que, segundo Yin (2001), é particularmente adequada quando se busca compreender fenômenos contemporâneos inseridos em seu contexto real, permitindo uma investigação detalhada, contextualizada e sensível às dinâmicas do ambiente estudado. Stake (1995) reforça essa perspectiva ao afirmar que o estudo de caso possibilita um exame aprofundado das interações e práticas que estruturam a realidade organizacional, favorecendo interpretações mais ricas e situadas.

Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, fundamentada na interpretação de fenômenos, comportamentos, relações e processos organizacionais, conforme a perspectiva de Creswell (2010), para quem esse tipo de abordagem privilegia a compreensão aprofundada do contexto estudado e dos significados atribuídos pelos sujeitos às suas práticas. Merriam (1998) reforça que a investigação qualitativa busca captar a complexidade das interações e das dinâmicas institucionais, permitindo analisar a realidade de forma contextualizada e sensível às particularidades do ambiente observado.

A pesquisa também possui caráter exploratório e descritivo. Segundo Gil (2008), estudos exploratórios são adequados quando se pretende ampliar a compreensão sobre um fenômeno ainda pouco estruturado, enquanto pesquisas descritivas têm como objetivo registrar, analisar e interpretar características, processos e relações que emergem do campo empírico. Nesse sentido, o presente estudo busca descrever, interpretar e analisar as práticas informacionais presentes no provedor, identificando suas fragilidades, potencialidades e relações com a gestão interna.

O universo de pesquisa corresponde a um Provedor de Internet de Pequeno Porte que atua no fornecimento de banda larga por meio de fibra óptica, atendendo à zona urbana e rural do município Gameleira, interior de Pernambuco. O provedor foi escolhido por apresentar características representativas dos PPPs brasileiros, sobretudo no que se refere à estrutura organizacional enxuta, à centralização das decisões, ao acúmulo de funções pelo gestor principal e à utilização de sistemas com potencial para registro informacional, embora nem sempre empregados de forma sistematizada. Esse universo possibilita investigar diretamente como os fluxos informacionais são construídos, como circulam e como interferem nos processos de tomada de decisão.

Como instrumentos de coleta de dados, foram utilizados a análise documental, a observação direta e entrevistas não estruturadas, técnicas adequadas para estudos de natureza qualitativa. A análise documental teve como objetivo examinar registros internos utilizados pela empresa, tais como contratos de prestação de serviços, planilhas de faturamento, relatórios de atendimento, históricos de clientes, listas de inadimplência, planilhas administrativas e documentos internos relacionados à operação técnica e financeira. Esses documentos foram analisados de forma

sistemática, mediante leitura exploratória e analítica, buscando identificar padrões de registro, recorrências de informações, formas de organização dos dados, níveis de formalização e critérios de armazenamento e acesso utilizados no cotidiano do provedor. A partir desse procedimento, foi possível compreender como a informação é produzida, registrada, utilizada e preservada nos processos administrativos e operacionais da empresa, bem como identificar fragilidades e potencialidades relacionadas às práticas informacionais adotadas.

A observação direta foi realizada no ambiente operacional do provedor, possibilitando acompanhar de perto o funcionamento dos setores de atendimento, suporte técnico e financeiro. Essa etapa da pesquisa permitiu compreender as rotinas, as interações entre colaboradores, os fluxos de informação e os procedimentos adotados durante atividades essenciais, como abertura e registro de chamados, deslocamento técnico para resolução de problemas, organização do faturamento e manutenção preventiva da rede. A observação também possibilitou identificar lacunas entre o que é registrado documentalmente e aquilo que é executado na prática, contribuindo para comparar os dados documentais com o funcionamento real da empresa.

As entrevistas semiestruturadas foram realizadas com o gestor principal e com três colaboradores da empresa, sendo um da área administrativa, um do atendimento ao cliente e um do suporte técnico. Como destaca Minayo (2001), esse tipo de entrevista combina um conjunto básico de questões com a flexibilidade necessária para que o entrevistado desenvolva livremente suas percepções, permitindo ao pesquisador aprofundar temas que emergem durante a conversa. Para Triviños (1987), a entrevista semiestruturada é especialmente adequada quando se busca compreender significados, práticas e interpretações construídas pelos sujeitos em seu contexto de trabalho. Nessa mesma direção, Bauer e Gaskell (2002) ressaltam que a abertura desse formato favorece a expressão espontânea dos participantes, revelando dimensões informais da cultura organizacional e dos fluxos de informação. Essa abordagem mostrou-se particularmente adequada ao contexto dos pequenos provedores, nos quais a informalidade dos processos e das interações cotidianas constitui elemento essencial para compreender como a informação circula, é registrada e utilizada nas atividades diárias.

A análise dos dados ocorreu por meio de uma abordagem temática, na qual as informações coletadas foram agrupadas em categorias alinhadas aos objetivos específicos da pesquisa, tais como: estrutura organizacional, fluxos informacionais, práticas administrativas, registros de atendimento, processos técnicos, gestão financeira e dificuldades relacionadas ao uso da informação. Essa organização temática permitiu uma interpretação integrada dos dados, possibilitando identificar relações entre setores, compreender a lógica de funcionamento da empresa e avaliar como a gestão da informação impacta diretamente sua eficiência e competitividade.

Por fim, a metodologia foi articulada ao objetivo geral e aos objetivos específicos do estudo, de modo que as técnicas adotadas permitiram verificar como a informação é registrada, tratada, circulada e utilizada dentro do provedor, além de identificar fragilidades, potencialidades e práticas que podem ser aprimoradas. Assim, a combinação entre estudo de caso, abordagem qualitativa, análise documental, observação direta e entrevistas não estruturadas proporcionou uma visão abrangente e aprofundada das dinâmicas informacionais presentes na organização, oferecendo suporte empírico consistente para a análise e a discussão dos resultados.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados obtidos a partir da análise documental, da observação direta e das entrevistas semiestruturadas revelaram um conjunto de aspectos fundamentais para compreender o funcionamento da gestão da informação em um Provedor de Internet de Pequeno Porte, bem como suas implicações para a eficiência operacional, a tomada de decisão e a sustentabilidade do negócio. A partir dos dados coletados, tornou-se possível identificar práticas informacionais presentes na organização, fragilidades nos fluxos de comunicação, lacunas no registro de dados e processos que influenciam diretamente a qualidade do serviço prestado e o desempenho interno do provedor.

Observou-se inicialmente que a estrutura organizacional do provedor possui características típicas de empresas de pequeno porte, com forte centralização das decisões no gestor principal, acúmulo de funções e informalidade na definição de responsabilidades. Essa configuração influencia diretamente a gestão da informação, uma vez que grande parte do conhecimento estratégico da empresa encontra-se concentrado no proprietário, o que torna os processos dependentes de sua experiência pessoal e de sua capacidade de memória. Essa centralização também provoca circulação limitada de informações entre os setores, pois algumas decisões importantes são tomadas sem que todos os colaboradores tenham acesso a registros ou dados que subsiditem ações conjuntas. Esse cenário dialoga com as contribuições de Choo (2003), para quem decisões organizacionais dependem de informações confiáveis e devidamente interpretadas, já que decidir implica assumir compromissos que devem ser sustentados por evidências adequadas.

No setor de atendimento ao cliente, os resultados demonstram a existência de ferramentas básicas para o registro de chamados, reclamações e solicitações, mas também revelam inconsistências quanto ao preenchimento dessas informações. Parte dos registros é realizada de forma incompleta, deixando de incluir dados que poderiam auxiliar análises futuras. Em algumas situações, informações essenciais são transmitidas apenas verbalmente entre atendentes e técnicos, sem que sejam formalizadas em documentos ou sistemas. Essa prática compromete a memória organizacional e gera retrabalho, especialmente quando há reincidência de problemas. A ausência de padronização no registro dos chamados impede que o provedor identifique padrões de falhas, regiões mais afetadas ou horários com maior incidência de instabilidade na rede. Essa fragilidade tem relação direta com as observações de Davenport e Prusak (1998), que destacam que a informação só adquire valor quando é devidamente registrada, interpretada e utilizada, e não apenas acumulada sem propósito claro.

No setor técnico, verificou-se que a empresa utiliza sistemas de monitoramento capazes de fornecer dados relevantes sobre o comportamento da rede, como quedas de sinal, picos de uso, sobrecarga de equipamentos e falhas específicas. Contudo, constatou-se que esses dados, apesar de registrados automaticamente pelas ferramentas, não são analisados de forma sistemática. A equipe tende a atuar apenas reativamente, intervindo quando há reclamações ou quando o próprio sistema sinaliza problemas mais graves, mas sem transformar o histórico de ocorrências em indicadores capazes de orientar decisões de longo prazo, como substituição de equipamentos, expansão da rede ou redistribuição de carga entre pontos de conexão. Essa limitação evidencia que, embora o provedor possua tecnologia capaz de produzir grande volume de dados, ainda carece de maturidade organizacional para transformar essas informações em conhecimento aplicável, reforçando a afirmação de Amaral (1994) de que a GI pressupõe visão global e integrada dos dados organizacionais, e não apenas sua coleta fragmentada.

No campo financeiro, os resultados mostram que a empresa dispõe de ferramentas para emissão de boletos, controle de pagamentos e acompanhamento da inadimplência, mas a utilização desses dados ainda é pouco explorada em termos analíticos. Não há relatórios periódicos que permitam identificar tendências de comportamento dos clientes, períodos de maior inadimplência ou impactos de ajustes de valores. A falta de indicadores dificulta o planejamento financeiro e limita a capacidade da gestão de antecipar cenários, avaliar riscos e determinar metas realistas. Essa lacuna confirma as observações de Choo (2006), segundo as quais a informação, para ser útil, precisa ser analisada e convertida em insumos estratégicos que orientem decisões.

Outro aspecto relevante identificado nos resultados diz respeito à comunicação interna. As interações entre setores ocorrem predominantemente por meio de conversas diretas, mensagens instantâneas ou solicitações informais, sem registro centralizado ou institucionalizado. Isso faz com que informações importantes se percam ao longo do processo, gerando ruídos na comunicação e dificultando a articulação entre setores. Em diversas situações, o setor técnico desconhecia informações obtidas no atendimento, da mesma forma que o setor financeiro não tinha acesso imediato a dados que poderiam auxiliar no monitoramento de pagamentos ou na gestão de inadimplência. A ausência de fluxos informacionais formalizados compromete a sincronicidade interna mencionada por Valentim (2008), que considera essencial a articulação entre entradas e saídas informacionais para a eficiência organizacional.

Apesar das fragilidades identificadas, os resultados mostram também práticas positivas que podem servir como base para a implementação de um sistema mais robusto de gestão da informação. O provedor demonstra preocupação com a organização de seus registros, ainda que de maneira inicial, e reconhece a importância de documentar atendimentos, controlar finanças e monitorar a rede. Há evidências de que a empresa busca melhorar seus processos, mas ainda enfrenta desafios relacionados à falta de padronização, à ausência de treinamentos formais e à dificuldade de integrar setores em torno de objetivos comuns.

A discussão dos resultados com base no referencial teórico revela que a gestão da informação pode contribuir diretamente para a solução dos problemas observados. A padronização dos registros, a análise sistemática dos dados produzidos pelas ferramentas tecnológicas, a formalização dos processos de comunicação interna e a criação de indicadores de desempenho são medidas alinhadas às recomendações de Amaral (1994), Davenport e Prusak (1998), Valentim (2008) e Choo (2003). A adoção dessas práticas teria potencial para reduzir retrabalhos, melhorar a eficiência operacional e promover maior profissionalização na gestão.

Assim, as evidências coletadas indicam que o provedor se encontra em estágio intermediário de gestão da informação: embora existam iniciativas relevantes e ferramentas capazes de produzir dados importantes, a ausência de sistematização impede que esses dados sejam convertidos em conhecimento estratégico. O fortalecimento da GI, portanto, constitui caminho essencial para promover melhorias estruturais, consolidar uma cultura organizacional informacionalmente orientada e garantir maior competitividade e sustentabilidade para o provedor.

Os resultados da pesquisa evidenciam que a organização estudada apresenta características típicas de empresas de pequeno porte, marcadas por uma estrutura organizacional simples e fortemente centralizada, na qual o gestor concentra decisões estratégicas e operacionais, acumulando funções e exercendo controle direto sobre as atividades. Essa configuração reflete-se diretamente nos fluxos informacionais, que

se mostram predominantemente informais, baseados na comunicação verbal e no uso de aplicativos de mensagens, com baixa sistematização e elevada dependência da memória dos colaboradores. As práticas administrativas, os registros de atendimento, os processos técnicos e a gestão financeira revelam ausência de padronização e uso limitado de documentos e relatórios estruturados, o que dificulta a recuperação, a análise e o uso consistente das informações no cotidiano organizacional. Diante desse cenário, identificam-se dificuldades recorrentes relacionadas ao uso da informação, como perda de dados, retrabalho, dependência excessiva da figura do gestor e limitações tecnológicas. A tabela a seguir sintetiza esses achados, relacionando as categorias analíticas, os elementos observados empiricamente e os autores de referência que fundamentam a análise dos resultados.

**Tabela 1 – Categorias de análise, elementos e fundamentação teórica**

Categoría	Elemento observado	Autor de referência
Estrutura organizacional	Centralização das decisões; acúmulo de funções pelo gestor; ausência de organograma formal; divisão informal das tarefas.	Mintzberg (2010) – configurações organizacionais e estruturas simples em pequenas organizações.
Fluxos informacionais	Comunicação verbal predominante; uso de aplicativos de mensagens; repasse informal de informações; dependência da memória dos colaboradores.	Choo (2003) – fluxos informacionais na construção de significado e tomada de decisão.
Práticas administrativas	Planejamento pouco formalizado; decisões baseadas na experiência do gestor; controle operacional empírico; ausência de padronização documental.	Davenport (1998) – importância da informação estruturada para a gestão organizacional.
Registros de atendimento	Registros manuais ou digitais não padronizados; uso de WhatsApp para atendimento; dificuldade de recuperação de informações anteriores.	Davenport e Prusak (1998) – organização da informação para evitar perda de conhecimento.
Processos técnicos	Procedimentos baseados na experiência prática; ausência de manuais técnicos internos; dependência do conhecimento tácito dos técnicos.	Nonaka e Takeuchi (1997) – centralidade do conhecimento tácito nos processos organizacionais.
Gestão financeira	Controle financeiro simplificado; registros dispersos; uso limitado de relatórios; dificuldade de análise sistemática dos dados financeiros.	Choo (2003) – uso da informação como base para decisões estratégicas.

Dificuldades relacionadas ao uso da informação	Falta de padronização; perda de informações; retrabalho; dependência excessiva do gestor; limitações tecnológicas.	Davenport (1998) – ausência de processos informacionais estruturados compromete a eficiência.
--	--	---

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

A sistematização dos resultados apresentada na tabela permite uma compreensão integrada das dimensões organizacionais, informacionais e operacionais observadas no estudo, evidenciando que a forma como a informação é produzida, registrada, compartilhada e utilizada está diretamente relacionada à configuração estrutural da organização e às práticas cotidianas adotadas pelo gestor e pelos colaboradores. A predominância de fluxos informacionais informais, a centralização das decisões e a baixa padronização dos registros demonstram que, embora essas práticas atendam às demandas imediatas da organização, elas também impõem limites à eficiência, à continuidade dos processos e ao uso estratégico da informação. Diante desses achados, torna-se possível avançar para as considerações finais, nas quais são discutidas as principais implicações dos resultados para a gestão da informação em provedores de pequeno porte, bem como apresentadas reflexões e recomendações voltadas ao aprimoramento das práticas informacionais e do desempenho organizacional.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada permitiu compreender como a Gestão da Informação se manifesta no cotidiano de um Provedor de Internet de Pequeno Porte e quais impactos essa gestão exerce sobre o desempenho organizacional, a eficiência operacional e a sustentabilidade da empresa. Ao longo do estudo, tornou-se evidente que a informação constitui elemento central para a coordenação das atividades internas, para a tomada de decisão e para a manutenção da qualidade dos serviços prestados, especialmente em organizações que lidam diariamente com demandas técnicas, financeiras e administrativas de alta complexidade. Os resultados obtidos demonstraram que, embora o provedor estudado possua ferramentas tecnológicas capazes de registrar dados relevantes e apresente iniciativas pontuais de organização informacional, essas práticas ainda se encontram fragmentadas e carecem de sistematização, padronização e integração entre os setores.

Foi possível observar que a estrutura organizacional fortemente centralizada no gestor principal gera dependência excessiva de sua experiência e memória, comprometendo a fluidez dos registros, a consistência das decisões e a continuidade das atividades em situações de ausência ou sobrecarga. A análise das rotinas internas evidenciou que o setor de atendimento registra informações importantes, mas muitas dessas informações não chegam ao setor técnico ou são preenchidas de maneira incompleta, uma vez que são feitas de forma verbal e não há o devido registro, o que enfraquece a capacidade da organização de diagnosticar problemas recorrentes e de antecipar falhas na rede. No setor técnico, verificou-se que, mesmo com sistemas de monitoramento capazes de produzir grande volume de dados, essas informações não são transformadas em indicadores ou relatórios que possam orientar decisões estratégicas. No setor financeiro, as ferramentas utilizadas registram dados essenciais sobre pagamentos e inadimplência, porém esses dados não são analisados de forma sistemática, o que impede o provedor de desenvolver uma visão clara sobre tendências, riscos e oportunidades de ajuste.

Os achados da pesquisa revelam que a falta de formalização dos processos e de definição clara das responsabilidades informacionais compromete diretamente a eficiência da organização, aumentando a probabilidade de retrabalhos, falhas de comunicação e decisões baseadas em percepções subjetivas. Ao mesmo tempo, a investigação mostrou que a empresa possui potencial significativo para aprimorar sua Gestão da Informação, especialmente porque já incorporou práticas iniciais e demonstra reconhecimento sobre a importância de organizar seus registros, estruturar seus setores e adotar mecanismos de controle mais consistentes. A partir dessa constatação, torna-se evidente que a implementação de um sistema estruturado de gestão da informação, baseado na padronização dos fluxos, na formalização dos procedimentos, na capacitação dos colaboradores e no uso analítico dos dados registrados, representa um caminho sólido para o fortalecimento da organização.

As reflexões teóricas utilizadas no estudo — especialmente as contribuições de Davenport, Prusak, Choo, Valentim e Amaral — permitiram confirmar que a Gestão da Informação não deve ser compreendida como mera atividade de registro, mas como processo estratégico que orienta decisões, reduz incertezas e permite a construção de significado organizacional. No caso dos provedores de internet, onde o ambiente é altamente competitivo e tecnicamente exigente, a informação desempenha papel ainda mais crucial no diagnóstico de problemas, na orientação de investimentos, na antecipação de riscos e na melhoria contínua do atendimento ao cliente. Assim, a articulação entre a prática observada no provedor e a teoria consultada reforça que a adoção de uma GI estruturada é fundamental para a maturidade organizacional e para a capacidade de crescimento sustentável.

Por fim, ressalta-se que, embora o estudo tenha se concentrado em um único caso, os resultados apresentados permitem inferir que muitos dos desafios observados são comuns a diversos provedores de pequeno porte no Brasil, o que amplia a relevância científica e social desta pesquisa. Para investigações futuras, recomenda-se aprofundar análises comparativas entre PPPs de diferentes portes, explorar relações entre Gestão da Informação e indicadores de qualidade de serviço e investigar como práticas de gestão do conhecimento e inteligência competitiva podem complementar a GI no ambiente dos provedores de internet. Desta forma, conclui-se que a Gestão da Informação constitui eixo fundamental para a consolidação, o fortalecimento e o desenvolvimento dos PPPs, representando ferramenta essencial para a construção de organizações mais eficientes, informacionalmente estruturadas e preparadas para enfrentar os desafios de um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo.

## REFERÊNCIAS

- Araújo, carlos alberto ávila. **O que são “práticas informacionais”?** *Informação em pauta*, fortaleza, v. 2, número especial, p. 217-236, out. 2017.
- Bourdieu, pierre. **Razões práticas: sobre a teoria da ação**. Campinas: papirus, 1996.
- Certeau, michel de. **A invenção do cotidiano 1: artes de fazer**. Petrópolis: vozes, 1994.
- Chatman, elfreda. A theory of life in the round. *Journal of the american society for information science*, v. 50, n. 3, p. 207–217, 1999.

Chauí, marilena. **O que é ideologia.** São paulo: brasiliense, 1984.

Corcuff, philippe. **As novas sociologias: construções da realidade social.** Bauru: edusc, 2001.

Mintzberg, henry; lampel, joseph; quinn, james brian; ghoshal, sumantra. **O processo da estratégia: conceitos, contextos e casos selecionados.** Tradução de luciana de oliveira da rocha. Porto alegre: artmed, 2007.

Freire, paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São paulo: paz e terra, 2017.

Hall, stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade.** 9. Ed. Rio de janeiro: dp&a, 2003.

Heller, agnes. **O cotidiano e a história.** Rio de janeiro: paz e terra, 1992.

Lallement, michel. **História das ideias sociológicas: de parsons aos contemporâneos.** Petrópolis: vozes, 2004.

Lloyd, annemariee. **Framing information literacy as information practice: site ontology and practice theory.** *Journal of documentation*, v. 66, n. 2, p. 245-258, 2010.

Mckenzie, pamela. **A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking.** *Journal of documentation*, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.

Piaget, jean. **A construção do real na criança.** Rio de janeiro: zahar, 1975.

Savolainen, reijo. **Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of way of life.** *Library and information science research*, n. 17, p. 259-294, 1995.

Wilson, t. D. **On user studies and information needs.** *Journal of documentation*, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

Abracloud. **Tic provedores – 5ª edição: panorama dos provedores de acesso à internet no brasil.** [s. L.], 2024.

Amaral, s. A. **Gestão da informação: princípios e aplicações.** São paulo: senac, 1994.

Anatel. Agência nacional de telecomunicações. **Relatório de acompanhamento do setor de banda larga fixa.** Brasília, 2020.

Brasil. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.** Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente do coronavírus. *Diário oficial da união*, brasília, df, 7 fev. 2020.

Choo, c. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.** São paulo: senac, 2003.

Choo, c. W. **A informação na organização: criação, uso e significado.** São paulo: senac, 2006.

Davenport, t. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação.** São paulo: futura, 1998.

Davenport, t. H.; prusak, l. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual.** Rio de janeiro: campus, 1998.

Sebrae. Serviço brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas. **Desafios da pequena empresa na era digital.** Brasília, 2025.

Valentim, m. L. P. (org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação.** São paulo: polis, 2008.

Nonaka, i.; takeuchi, h. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação.** Rio de janeiro: campus, 1997.

Teleco. **Provedores regionais: evolução, participação de mercado e impacto na banda larga fixa no brasil.** Teleco, 2023.

Brasil. Agência nacional de telecomunicações (anatel). **Regulamento geral de direitos do consumidor de serviços de telecomunicações – rgc. Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.** Brasília: anatel, 2014.

Brasil. Agência nacional de telecomunicações (anatel). **Regulamento de serviços de telecomunicações e classificação dos provedores de pequeno porte.** Brasília: anatel, 2020.

Nic.br. **Indicadores de redes e mercado de banda larga no brasil: participação dos ppps.** São paulo: núcleo de informação e coordenação do ponto br, 2022. Disponível em: <https://www.nic.br>. Acesso em: 09 dez. 2025.

Abramulti. **Relatório anual dos provedores de internet regionais.** Associação brasileira de provedores de internet e telecomunicações, 2023.

Creswell, j. W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.* 3. Ed. Porto alegre: artmed, 2010.

Gil, a. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social.* 6. Ed. São paulo: atlas, 2008.

Merriam, s. B. *Qualitative research and case study applications in education.* San francisco: jossey-bass, 1998.

Stake, r. E. *The art of case study research.* Thousand oaks: sage publications, 1995.

Yin, r. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos.* 2. Ed. Porto alegre: bookman, 2001.

**Bauer, m. W.; gaskell, g.** *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: vozes, 2002.

**Minayo, m. C. S.** *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 8. Ed. São paulo: hucitec, 2001.

**Triviños, a. N. S.** *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São paulo: atlas, 1987.

## GLOSSÁRIO

**Atendimento ao Cliente:** conjunto de ações e procedimentos realizados para registrar solicitações, reclamações e necessidades dos usuários do provedor, servindo como fonte primordial de informações para decisões técnicas e administrativas.

**Centralização:** modelo de gestão em que a maior parte das decisões é tomada por um único indivíduo, geralmente o gestor principal, o que pode limitar o fluxo e o compartilhamento eficiente de informações dentro da organização.

**Cultura Informacional:** conjunto de valores, práticas e comportamentos relacionados à forma como a organização produz, usa, compartilha e armazena informações, influenciando diretamente a eficiência dos processos internos.

**Dados:** elementos brutos, ainda sem interpretação, que podem se transformar em informação quando organizados e contextualizados.

**Decisão Organizacional:** processo pelo qual gestores e colaboradores escolhem ações com base em informações disponíveis, impactando o funcionamento e o desempenho da empresa.

**Eficiência Operacional:** capacidade da organização de executar suas atividades de maneira organizada, com menor desperdício de tempo e recursos, a partir do uso adequado da informação.

**Fluxo Informacional:** percurso que a informação realiza dentro da organização, desde sua origem até o setor que a utiliza, podendo ser formal ou informal.

**Gestão da Informação (GI):** processo de identificar, coletar, organizar, tratar, armazenar, disseminar e utilizar informações de forma a apoiar decisões e melhorar o desempenho organizacional.

**Inadimplência:** situação em que o cliente deixa de pagar pelos serviços contratados, sendo um indicador importante para análises financeiras e planejamento do provedor.

**Indicadores de Desempenho:** medidas quantitativas ou qualitativas utilizadas para avaliar processos, identificar problemas e orientar decisões estratégicas.

**Informação:** dados organizados, contextualizados e significativos, capazes de apoiar decisões e promover ações dentro da organização.

**Monitoramento de Rede:** acompanhamento contínuo dos equipamentos e do tráfego de dados, permitindo identificar falhas, quedas e instabilidades no serviço prestado.

**Organização da Informação:** processo de estruturar registros e documentos de modo padronizado, garantindo sua recuperação e uso eficiente entre setores.

**Provedor de Internet de Pequeno Porte (PPP):** empresa de telecomunicações de baixa ou média capacidade operacional, que atua no fornecimento de acesso à Internet, geralmente atendendo regiões interioranas ou de menor cobertura por grandes operadoras.

**Registro Informacional:** documento físico ou digital contendo informações relevantes sobre atividades administrativas, técnicas ou financeiras, essencial para manter a memória organizacional.

**Retrabalho:** repetição de uma atividade causada por registros incompletos, falhas de comunicação ou ausência de informação adequada no momento da execução.

**Sistema de Informação:** ferramenta tecnológica utilizada para registrar, armazenar e processar informações da organização, contribuindo para a tomada de decisões.

**Sustentabilidade Organizacional:** capacidade da empresa de manter suas atividades ao longo do tempo, garantindo estabilidade financeira, estrutura operacional adequada e processos informacionais eficazes.

**Tomada de Decisão:** processo que envolve a escolha de ações com base em informações disponíveis, sendo influenciado pela qualidade e organização dos registros da empresa.

#### **ANEXO A – Registros da entrevista**





## AGRADECIMENTOS

Dedico este trabalho à minha família por tudo o que fizeram por mim: à minha bisavó Carmelita que, com a graça de Deus, construiu a nossa família e à minha Tia Kêu, Rosicleide Bione, que, embora ambas não estejam mais presentes fisicamente, permanecem vivas em meu coração. À minha mãe, Rozineide Bione, e avó, Neide Barbosa, que me criaram com muito carinho e amor; ao meu tio, Adriano Vitor, e meu avô, José Barbosa, que estiveram presentes como pais em toda a minha formação como homem; a Luane Sales Canto, também minha tia, por todo suporte dado a minha e minha família; à Profa. Priscilla Araújo e ao Prof Natanael por embarcarem nesta jornada comigo. É com muita gratidão no coração que dedico este trabalho a eles.