

O impacto da ansiedade em informação nas *Startups* de Inovação

La información como un recurso de ansiedad en las organizaciones

Information as a source of anxiety in organizations

Roberto Cavallari Filho^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-8358-8513>

Karla Cristina Rocha Ribeiro¹ <https://orcid.org/0000-0002-1621-0374>

Carlos Francisco Bitencourt Jorge^{1,2} <https://orcid.org/0000-0002-5338-1498>

Raphael Zanon Rodrigues² <https://orcid.org/0000-0002-9653-1193>

Gabriela Balarin de Oliveira¹ <https://orcid.org/0000-0002-1631-1693>

Daisy Souza Martins¹ <https://orcid.org/0000-0002-2604-7873>

Beatriz Cristina Maranhão¹ <https://orcid.org/0000-0002-4973-3083>

Maria Alice Campagnoli Otre¹ <https://orcid.org/0000-0003-2896-7806>

Bruno Bastos de Oliveira¹ <https://orcid.org/0000-0002-4563-6366>

¹Universidade de Marília (UNIMAR), Brasil.

^{1,2}Universidade Estadual Paulista (Unesp).

*Autor para la correspondencia: roberto.cavallari@unimar.br

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo identificar o impacto da informação no contexto da construção de conhecimento em trabalhadores de *startups*. Nesse sentido, ao observarmos o atual cenário das organizações, analisamos que a informação é capaz de modificar o comportamento dos sujeitos de diferentes maneiras. Dessa forma, ao mesmo tempo em que devemos considerar a informação como um recurso para as organizações, também é

necessário compreender o seu impacto na saúde geral dos trabalhadores, que vai desde a sensação de incapacidade em absorver múltiplas informações na produção de conhecimento, entre outros problemas (doenças somáticas, síndrome de esgotamento etc.), o que interfere na saúde mental, tanto quanto à saúde física. O uso da informação provoca inúmeros desencadeamentos nas organizações, todavia, destacamos um comportamento desenvolvido pelos trabalhadores que necessita ser analisado: a ansiedade informacional. Diante desse cenário, a presente pesquisa buscou compreender o comportamento informacional dos trabalhadores do conhecimento nas *startups*. Para tanto, foi escolhido o método ‘estudo de caso’, aplicando-se a triangulação, ou seja, aplicando diferentes técnicas de coleta e análise de dados, tornando a pesquisa mais consistente, validando assim os dados e análises realizadas. A população da pesquisa consiste em 18 sujeitos de 4 diferentes empresas de tecnologia da informação que foram enquadradas como *startups*. Com as informações colhidas, foi possível construir parâmetros baseados em estratégias de Gestão de Pessoas de Ribeiro et al (2019) capazes de minimizar o impacto da ansiedade em informação nos trabalhadores dessas *startups*.

Palavras-chave: Ansiedade informacional; *startup*; inovação; gestão de pessoas; trabalhadores do conhecimento; comportamento informacional.

RESUMEN

Este documento tiene como objetivo identificar el impacto de la información en el contexto de la creación de conocimiento en los trabajadores de nuevas empresas. En este sentido, al observar el escenario actual de las organizaciones, analizamos que la información puede modificar el comportamiento de los sujetos de diferentes maneras. Por lo tanto, si bien debemos considerar la información como un recurso para las organizaciones, también es necesario comprender su impacto en la salud general de los trabajadores desde la sensación de incapacidad para absorber información múltiple en la producción de conocimiento; entre otros problemas, enfermedades somáticas, síndrome de agotamiento, etcétera, que interfieren con la salud mental y la salud física. El uso de la información causa numerosos factores desencadenantes en las organizaciones; sin embargo, destacamos un comportamiento

desarrollado por los trabajadores que debe analizarse: la ansiedad informativa. Dado este escenario, la presente investigación buscó comprender el comportamiento informativo de los trabajadores del conocimiento en las nuevas empresas. Para esto, se eligió el método "estudio de caso", aplicando la triangulación, es decir, diferentes técnicas de recolección y análisis de datos, haciendo que la investigación sea más consistente, para validar los datos y el análisis realizado. La población de la investigación consistió en 18 sujetos de 4 compañías diferentes de tecnología de la información que fueron clasificadas como *startups*. Con la información recopilada, fue posible construir parámetros basados en las estrategias de gestión de personas de *Ribeiro* y otros (2019), capaces de minimizar el impacto de la ansiedad por la información en los trabajadores de estas nuevas empresas.

Palabras clave: Ansiedad informativa; inicio; innovación; gestión de personas; trabajadores del conocimiento; comportamiento informativo.

ABSTRACT

The purpose of the study was to identify the impact of information in the context of knowledge creation among workers from startup enterprises. Based on observation of the current scenario of organizations, we analyzed the fact that information may modify the behavior of subjects in different ways. Thus, while we should consider information as a resource for organizations, we should also understand its impact on workers' general health in terms of a feeling of inability to grasp multiple information in the process of knowledge production. Among other problems, somatic diseases and the burnout syndrome interfere with mental and physical health. Given this scenario, the study aimed to understand the information behavior of knowledge workers in the new enterprises. To achieve this goal, the case study method was applied, which included the use of triangulation, i.e. different data collection and analysis techniques contributing greater consistency to the study when validating the data and the analysis performed. The study population was 18 subjects from 4 different information technology companies classified as startups. With the information collected, parameters could be constructed on the basis of the people management strategies

developed by *Ribeiro et al* (2019), capable as they are of minimizing the impact of information anxiety among workers from these new enterprises.

Key words: Information anxiety; startup; innovation; people management; knowledge workers; information behavior.

Recibido: 14/01/2020

Aceptado: 02/04/2020

Introdução

A presente pesquisa possui como objetivo analisar o comportamento da ansiedade informacional nas *startups*, bem como desenvolver estratégias voltadas para uma redução desse comportamento nessas organizações. Para tanto, foi necessário compreender o perfil dos sujeitos que compõem essas organizações, bem como suas dinâmicas. Dessa maneira, foi utilizado, como ferramenta metodológica, o estudo de caso aplicado.

Ao observarmos a dinâmica organizacional dessas *startups*, encontramos um pequeno contingente de trabalhadores com um acúmulo de atividades e funções e, desta forma, com um enorme volume de informações ao seu redor. Essas informações são oriundas dos ambientes internos e externos dessas organizações e provocam grandes impactos nos sujeitos que as utilizam.

Com a finalidade de minimizar esse conflito, foram construídos parâmetros com base no processo de gestão de pessoas que visam reduzir as consequências negativas do impacto da informação nos colaboradores, já que este impacto muitas vezes impossibilita a construção de novos conhecimentos, tornando as *startups* menos competitivas. Entretanto, para que a Gestão de Pessoas (GP) alcance de fato esses resultados, é necessário que o processo de GP considere a informação como recurso e processo nesse contexto, pois assim ela pode ser trabalhada de maneira estruturada pela GP nas startups.

As Startups de inovação da área de tecnologia da informação e os trabalhadores do conhecimento

A *startup* é um tipo de organização que se utiliza da informação de maneira exaustiva em todos os seus processos, a fim de proporcionar a redução de riscos e o aumento de competitividade. Essas informações proporcionam um rápido início e crescimento das organizações e das ideias no contexto tecnológico.

Dessa maneira, essas organizações, ou seja, as startups são compreendidas como pequenas organizações que possuem um ciclo de vida com três estágios segundo *Dubini*,⁽¹⁾ *Francis & Bessant*,⁽²⁾ *Xavier & Cancellier*,⁽³⁾ *Giardino, Unterkalmsteiner, Paternoster, Gorschek, & Abrahamsson*⁽⁴⁾ e, *Salamzadeh & Kawamorita Kesim*:⁽⁵⁾

1. *Bootstrapping* (alça da bota): expressão em inglês que remete ao primeiro estágio de uma startup, em que as principais variáveis são: o esforço individual do empreendedor, apoio da família e amigos, baixo investimento de capitais e o auxílio de investidor anjo;
2. *Seed stage* (estágio de semente): trabalho em equipe, avaliação da empresa por meio da ideia de negócio, médio investimento de capital e mecanismos de aceleração como as incubadoras e outros órgãos capazes de proporcionar suporte ao desenvolvimento dessas organizações;
3. *Creation Stage* (fase de criação): consolidação de arranjos organizacionais, finanças corporativas, alto investimento de capital e análise de capital de risco. Essas organizações exploram novas oportunidades no mercado com o intuito de resolver um ou mais problemas por meio de soluções tecnológicas (produtos e/ou serviços). Em contrapartida, destaca-se que essas organizações possuem altas taxas de falhas e estão inseridas em mercados altamente voláteis.

Nesses cenários de extrema volatilidade, *Choo*⁽⁶⁾ destaca que as organizações “[...] reconhecem que sua sobrevivência e seu crescimento dependem, em última análise, de sua

capacidade de aprender e se adaptar a um ambiente em constantes mudanças”. Corroborando com a ideia de *Choo*,⁽⁶⁾ *Davenport & Prusak*⁽⁷⁾ destacam que se “[...] ‘saber como fazer as coisas’ define o que a empresa é, então o conhecimento realmente é a empresa num sentido importante”.

Observa-se que, é elementar saber aproveitar a potencialidade dos conhecimentos gerados pelos ambientes e sujeitos dessas organizações, ainda mais ao considerarmos que essas organizações estão o tempo todo buscando processos, atividades, produtos/serviços ou até mesmo “inovações sociais”. *Drucker*⁽⁸⁾ menciona que a inovação “[...] não precisa ser técnica, não precisa sequer ser uma ‘coisa’. Poucas inovações técnicas podem competir, em tempo de impacto, com inovações sociais, como o jornal ou o seguro”.

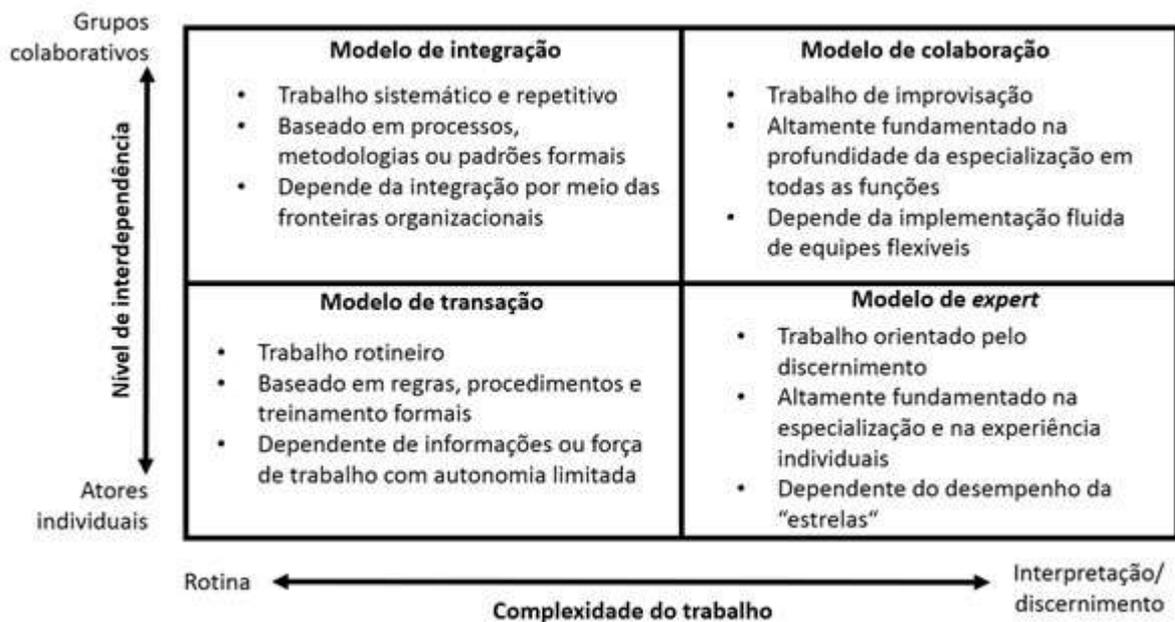
Um dos exemplos apontados pelo autor consiste nas compras parceladas, bem como seu impacto social em diversos contextos da sociedade, em especial, na economia, provocando uma aceleração econômica. Com isso observa-se a importância do conhecimento nas organizações, e, para tanto se torna essencial compreender o conhecimento enquanto recurso e processo nas organizações.

Choo⁽⁹⁾ aponta que o conhecimento organizacional é construído como resultado de três etapas – criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões – que possuem a informação como principal recurso. *Nonaka & Takeuchi*⁽¹⁰⁾ corroboram com a ideia de *Choo*⁽⁹⁾ e enfatizam que a construção e gestão de conhecimento podem ser determinantes para o sucesso organizacional, visto que o uso do conhecimento foi determinante para o sucesso das empresas japonesas no ocidente nas décadas de 1970 e 1980.

Dessa maneira, atrela-se o sucesso dessas empresas à criação, ao uso da informação e do conhecimento organizacional, ou seja, “[...] a capacidade que uma empresa tem de criar conhecimento, disseminá-lo na organização e incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas (*Nonaka & Takeuchi*⁽¹⁰⁾)”. *Bukowitz & Williams*⁽¹¹⁾ enfatizam a importância do uso do conhecimento como insumo estratégico para responder as demandas ou oportunidades do mercado no dia a dia e também, como um processo de longo prazo, responsável por combinar o escopo intelectual com as exigências estratégicas.

Nesse sentido, compreende-se a informação como um recurso e processo para a construção de conhecimentos, sendo que este se encontra em constante mutação. O conhecimento transita e se transforma o tempo todo, sendo essas relações possíveis por intermédio dos sujeitos que compõem a organização.

Dessa maneira, torna-se necessário compreender a relação entre os trabalhadores e o conhecimento. Neste sentido, *Davenport*⁽¹²⁾ menciona uma estrutura que relaciona os trabalhadores, processos e o conhecimento enquanto recurso organizacional. O autor aponta quatro modelos de trabalho com o conhecimento, conforme pode ser visualizado na figura 1. Dentro da estrutura apresentada pelo autor é possível identificar duas importantes variáveis do universo dos trabalhadores, o nível de interdependência dos trabalhadores, ou seja, funções que dependem de grupos ou atuam individualmente e a complexidade da função, que vai desde a rotina de trabalho à interpretação e discernimento, tornando assim a função mais sofisticada e dependente de habilidades e competências elaboradas.



Fonte: Davenport.⁽¹²⁾

Fig. 1 - Uma estrutura de classificação para os processos com uso intensivo do conhecimento.

Ao analisarmos os trabalhadores do conhecimento propostos por *Davenport*⁽¹²⁾ e as características de uma organização classificada como *startup*, podemos compreender o perfil de colaboradores que atuam nesses espaços. É possível encontrar todos os tipos de trabalhadores do modelo apontado por *Davenport*⁽¹²⁾ em uma organização voltada para inovação, como é o caso das *startups*.

Um trabalhador de transação pode ser trabalhador de suporte de nível 1 de uma empresa de tecnologia, ou seja, aquele profissional que possui um *script* para resolução de problemas de seus clientes. A proposta para o enquadramento dos profissionais no modelo de integração nas *startups* pode ser representado pela equipe técnica de desenvolvimento de sistemas, afinal, nesses modelos existe uma necessidade de trabalho em grupo dentro de uma rotina estipulada, como por exemplo, os sujeitos responsáveis por construir e programar o banco de dados, o desenvolvedor da aplicação entre outros sujeitos que atuam diretamente na codificação do artefato de tecnologia da informação.

O modelo de *expert* pode ser enquadrado dentro de uma *startup* para o sujeito que atua mediando demandas dos clientes e a área técnica. É o sujeito com conhecimento técnico de nível de usuário e de tecnologia do artefato de tecnologia, nesse caso utiliza de sua experiência individual para construir conhecimento, sendo este conhecimento muitas vezes de difícil compartilhamento.

Davenport⁽¹²⁾ menciona que a construção de conhecimento mais complexa dentro de uma organização está no modelo de colaboração, afinal, sua atividade é extremamente dinâmica e interativa. Esse sujeito, dentro de uma *startup*, atua reconhecendo e identificando demandas, nem sempre visíveis, em projetos para que os colaboradores do modelo de integração e “*expert*” possam tangibilizar esta demanda em algum artefato de tecnologia da informação.

Ao compreendermos o conceito e estrutura mínima de uma *startup*, evidencia-se que dentro das suas atividades, há a necessidade de reconhecer a informação como recurso intrínseco e responsável por direcionar suas atividades e construir conhecimentos. *Choo*⁽⁹⁾ destaca essa relação e ressalta a falta de percepção no que tange à importância desses elementos para as organizações:

A informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma compreensão dos processos organizacionais pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação.

Os trabalhadores dessas *startups*, mesmo sem perceberem atuam com informações vinda de diversos universos, sendo estas responsáveis por impactar o seu comportamento dentro das organizações. Destaca-se que esse uso consciente ou inconsciente das informações provocam diversos comportamentos muitas vezes não percebidos pelos sujeitos e pela organização. Dentre eles, destacamos a ansiedade informacional, sendo este comportamento quase intrínseco às atividades dos profissionais desse tipo de organizações.

O impacto da ansiedade informacional nas organizações e a importância da gestão de pessoas nesse processo

Segundo *Ribeiro, Jorge, Cavallari Filho, Oliveira, Martins & Maranhão*,⁽¹³⁾ a informação- enquanto recurso e processo dentro da organização- pode atuar como um gatilho psicológico nos trabalhadores, sendo importante considerá-la no atual contexto. Sobre o aspecto social da informação, *Wurman*⁽¹⁴⁾ destaca que esta já foi considerada como a mercadoria mais procurada pela sociedade, e nos dias atuais passou a ser pouco valorizada, devido ao seu volume, tornando-a pouco rara.

O autor atribui essa perda de valor enquanto mercadoria graças às tecnologias da informação, em especial a *internet*, afinal, por meio dela obtém-se acesso ilimitado a informações a qualquer instante. *Ribeiro et al*⁽¹³⁾ mencionam que, ao mesmo tempo que a *internet* é a solução de todos os problemas referentes ao acesso das informações, em paralelo, ela também torna o acesso informacional difícil. Tal apontamento ocorre devido ao fato de que a *internet* é acessível a qualquer sujeito, independentemente de sua idade, classe social e/ou função organizacional. Basta que o sujeito insira informações na rede para torná-lo tanto produtor quanto consumidor destas, bem como causar o aumento expressivo do volume de informações.

Dessa maneira, houve uma espécie de inversão no desafio de se trabalhar com a informação, afinal, o acesso das informações tornou-se um procedimento simples, porém a medida que o volume de informações na *internet* cresce, o seu filtro e seleção tornaram-se atividades desafiadoras. Ao considerarmos o contexto das *startups*, os processos mencionados tornam-se ainda mais desafiadores, afinal, essas organizações estão inseridas em um contexto em que as inovações ocorrem o tempo todo.

Esses tipos de organizações estão inseridas em contextos de relações sem fronteiras, afinal, não existem barreiras para relações com outras organizações e/ou países. Com esse novo contexto, o uso da informação filtrada pode ser útil para um conjunto de pessoas na mesma organização e, incorreta e sem valor para outro conjunto. Evidencia-se a importância de considerar as muitas variáveis que impactam as *startups*, bem como podem influenciar as necessidades informacionais, por exemplo, tempo, objetivo organizacional, tecnologia envolvida, entre outras.

Os colaboradores dessas *startups* diariamente recebem uma quantidade incalculável de informações relacionadas as suas atividades, e muitas vezes nem precisam procurá-las. Corroborando com essa afirmação, *Evans* e *Wurster*⁽¹⁵⁾ destacam que o mundo físico é moldado por informações e mencionam que, um automóvel de alta tecnologia possui a mesma potência de computação que um bom computador pessoal. Nesse sentido, ao considerarmos as *startups* como organizações presentes também no mundo virtual, o volume de informações torna-se ainda mais exponencial, afinal, no mundo on-line é possível encontrar uma infinidade de informações sobre todos os sistemas estruturais de inúmeros carros, como o sistema elétrico, hidráulico entre outros.

Ao considerarmos a informação como recurso fundamental e básico no contexto de uma *startup*, bem como recurso e processo para os sujeitos que atuam nela, devemos então considerar os desdobramentos dessa enorme quantidade de informações adquiridas, processadas, filtradas e trabalhadas; afinal seu excesso pode acarretar frustrações e adoecimento desses sujeitos. Dentre inúmeros comportamentos frequentes desses sujeitos, encontramos a ansiedade de informação, comportamento identificado e trabalhado por *Wurman*.⁽⁸⁾

A ansiedade de informação assume várias formas, dentre elas, a frustração pela incapacidade de ‘ficar por dentro’, frustrações diante da qualidade do que é oferecido ao sujeito, culpa de não estar mais informado e, a arrogância de ‘saber antes dos outros’ (*Shedroff*⁽¹⁶⁾). *Ribeiro et al*⁽¹³⁾ consideraram as 4 formas remetem ao comportamento de ansiedade de informação apresentadas por *Shedroff*, conforme pode ser visualizado no quadro 1.

Quadro 1 - Comportamento de ansiedade informacional

Tipo de comportamento	Descrição
Frustração pela incapacidade de ‘ficar por dentro’	A tentativa de ‘ficar por dentro’ de todos os dados que rodeiam a vida profissional dos sujeitos. Destaca-se que, o volume de dados que estão em torno da vida profissional de um sujeito é incalculável, afinal, esses dados são muitas vezes modificados e dão origem a outros incontáveis dados. Essa frustração permeia as atividades que esses sujeitos realizam nas organizações, uma vez que esses sujeitos atuam com dados internos e externos e muitas vezes não possuem a percepção destes dados nos processos que realizam nas organizações. Com isso, os sujeitos sentem a necessidade de sempre estarem atentos e buscarem atualizações de dados/informações.
Frustrações diante da qualidade do que é oferecido ao sujeito	A insegurança quanto a qualidade dos dados/informações disponíveis e oferecidas aos sujeitos das organizações podem gerar sensações de baixa qualidade, tornando os sujeitos inseguros e disparando a necessidade de buscar cada vez mais dados/informações que os dê a sensação de qualidade.
Culpa de não estar mais informado	A frequente sensação de não estar informado o suficiente gera o sentimento de culpa. Assim como as demais formas de ansiedade de informação, esta forma dispara a necessidade de busca e atualização de dados/informações.
Arrogância de ‘saber antes dos outros’	O saber antes dos demais é um sentimento provocado pelas pressões das organizações e dos demais sujeitos que compõe estas organizações. Nesse sentido essas pressões fazem com que os sujeitos estejam sempre alerta quanto a dados/informações relacionados com as organizações.

Fonte: *Ribeiro et al.*⁽¹³⁾ Baseado em *Shedroff.*⁽¹⁶⁾

Cabe às startups indentificar os gatilhos, bem como as possíveis variáveis capazes de construir o comportamento de ansiedade informacional em seu ambiente. *Ribeiro et al*⁽¹³⁾ mencionam que cabe ao processo de gestão de pessoas desenvolver estratégias e atividades com o intuito de diminuir os comportamentos de ansiedade de informação dos trabalhadores. *Ribeiro et al.*⁽¹³⁾ destaca ainda um movimento das *startups*, onde cada vez mais essas organizações atuam com um número reduzido de pessoas em todas as suas fases, e com isso, os colaboradores acumulam cada vez mais um número maior de atividades, proporcionando assim uma sobrecarga informacional. Portanto, evidencia-se a importância de atividades desenvolvidas considerando a informação no contexto da redução do impacto desta na saúde dos colaboradores com o suporte do processo de gestão de pessoas. Para tanto, é fundamental compreender a percepção dos colaboradores frente às informações, uma vez que, apenas com esse conhecimento torna-se possível apontar parâmetros para a redução das formas de ansiedade. Cada vez mais se valoriza a informação no contexto organizacional, porém esta deve ser trabalhada de maneira organizada e com a intensidade equilibrada.

Métodos

O alcance dos objetivos propostos pela pesquisa foi obtido por intermédio do método ‘estudo de caso’. *Yin*⁽¹⁷⁾ aponta que “Como esforço de pesquisa, o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos”.

Com isso, foi aplicada a triangulação de métodos, que consiste na utilização de várias técnicas para aplicação do estudo de caso. Ao utilizar diferentes técnicas, se propicia uma maior densidade, conferindo assim, uma maior solidez aos dados e análises realizadas. Dessa maneira, a pesquisa realiza uma análise em trabalhadores do conhecimento inseridos em startups, propiciando assim informações sobre a ansiedade informacional, bem como seu impacto na construção de conhecimento. As análises apresentadas podem servir como

parâmetros para outros trabalhadores que se relacionam diretamente com a informação enquanto recurso em suas atividades e que pode desenvolver ansiedade.

Nesse sentido, a pesquisa foi realizada em quatro diferentes *startups* de tecnologia da informação da cidade de Marília, interior do estado de São Paulo que desenvolvem soluções e atendem diferentes segmentos, como educação, entidades de classe, construção civil e postos de combustíveis. Essas *startups* pertencem ao núcleo setorial de Tecnologia da Informação da Associação Comercial e Industrial de Marília (ACIM). O núcleo setorial é formado por oito *startups* do ramo de tecnologia da informação cidade de Marília, ou seja, as quatro *startups* representam 50 % das empresas participantes do núcleo.

No total, 18 sujeitos que pertencem as 4 *startups* fizeram parte da pesquisa, ou seja, 100 % dos sujeitos das quatro organizações participantes. A escolha desses sujeitos ocorreu mediante ao enquadramento desses trabalhadores como trabalhadores do conhecimento, uma vez que estes sujeitos atuam direta ou indiretamente na construção de novas ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) aplicadas nas áreas supracitadas acima.

Destaca-se que esses sujeitos atuam em diferentes áreas, porém todas com enfoque no conhecimento, por exemplo, a equipe técnica formada por desenvolvedores, analistas, gestores de projetos atuam na construção direta das TICs, ou seja, sendo esta a área fim das *startups*. Enquanto isso, outras áreas atuam construindo conhecimentos voltados para dar suporte para essa área fim, como por exemplo, a equipe voltada por proporcionar suporte técnico aos usuários das TICs desenvolvidas, bem como toda a área administrativa, responsável pela construção de conhecimentos que sustentem a área fim em suas demandas.

Nesse sentido, todos os sujeitos da pesquisa responderam um questionário fechado, que utilizou a *Escala de Likert*, com a finalidade identificar a frequência dos questionamentos afirmativos inseridos em perguntas agrupadas em três diferentes contextos: Comportamento dos sujeitos frente as Startups, Acesso e influência das informações on-line e Comportamento de stress e ansiedade informacional. Para tanto, as escalas adotadas para compreender a frequência dos questionamentos foram, nunca, raramente, esporadicamente, frequentemente e sempre.

Aliado ao questionário fechado, foi realizada uma entrevista semi-estruturada realizada com os principais gestores das *startups*, e com isso, foi possível então creditar mais valor nos resultados do questionário fechado. Em paralelo a aplicação desses instrumentos (questionário fechado e entrevista estruturada) foi realizada uma observação direta, por meio de um roteiro estruturado de observação, nos proporcionando conhecer mais a fundo a dinâmica organizacional das *startups* e de seus colaboradores.

As informações coletadas por meio da observação direta, complementaram as informações colhidas no questionário fechado e na entrevista estruturada e proporcionou uma percepção mais aprofundada das organizações e de seus trabalhadores. Destacamos que a presente pesquisa ocorreu entre os meses de novembro e dezembro de 2019 na ACIM.

Análise dos resultados e discussões

Os resultados são oriundos dos questionários específicos aplicados a todos os participantes das *startups*. Esses questionários utilizaram da *Escala de Likert* que, segundo Gil,⁽¹⁸⁾ se baseia na *Escala de Thurstone*, sendo constituída de intervalos. Nesse sentido, foram escolhidas cinco escalas para os questionários, tais escalas possuem como finalidade identificar a frequência dos questionamentos afirmativos inseridos nas perguntas realizadas a tais participantes da pesquisa.

As escalas escolhidas para isso foram: nunca, raramente, esporadicamente, frequentemente e sempre. Destaca-se que, a análise e discussão receberão como enriquecimento das respostas da entrevista estruturada (aplicada aos principais gestores das *startups*) e as informações coletadas na observação direta.

Nesse sentido, a tabela demonstra por meio de 20 questões divididas em três agrupamentos (Comportamento dos sujeitos frente às Startups, Acesso e influência das informações *on-line* e, Comportamento de *stress* e ansiedade informacional) os resultados da pesquisa aplicada aos colaboradores das *startups* pesquisadas.

Os sujeitos foram questionados quanto ao cansaço diário no intervalo de uma semana, 33,3 % (6 sujeitos) assinalaram sentirem-se cansados raramente. O mesmo percentual (33,3 %) assinalaram sentirem-se cansados frequentemente.

apontou como esporadicamente o cansaço, enquanto 33,3 % (6 sujeitos) mencionaram sentir-se cansados frequentemente ou diariamente (sempre) em uma semana de trabalho.

Tabela - Resultado da pesquisa aplicada aos trabalhadores do conhecimento da *Startup*

Escala Questões	Nunca		Raramente		Esporadicamente		Frequentemente		Sempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comportamento dos sujeitos frente as Startups										
1. Em uma semana de trabalho, percebo que todos os dias eu canso-me facilmente.	-	-	6	33,3	6	33,3	4	22,2	2	11,1
2. Deixo-me afetar muito pelas coisas relacionadas ao meu trabalho.	1	5,6	8	44,4	6	33,3	1	5,6	2	11,1
3. Quando estou de folga, ideias relacionadas ao meu trabalho entram na minha cabeça e me preocupam.	2	11,1	3	16,7	8	44,4	3	16,7	2	11,1
4. Levo os desapontamentos relacionados à minha profissão tão a sério que não consigo tirá-los da cabeça.	1	5,6	7	38,9	5	27,8	3	16,7	2	11,1
5. Sinto-me realizado com a profissão que escolhi.	-	-	1	5,6	4	22,2	5	27,8	8	44,4
Acesso e influência das informações on-line										
6. Sou constantemente influenciado pelas notícias que circulam virtualmente.	3	16,7	7	38,9	4	22,2	3	16,7	1	5,6
7. Tomo o cuidado de checar todas as notícias que chegam até mim por mídias digitais para ter certeza que não são <i>fake news</i> .	-	-	1	5,6	-	-	9	50	8	44,4

8. Todos os dias, acesso as redes sociais para diversão.	-	-	3	16,7	3	16,7	7	38,9	5	27,8
9. Todos os dias, acesso as redes sociais para buscar informação.	1	5,6	4	22,2	4	22,2	6	33,3	3	16,7
10. Todos os dias, acesso sites especializados na minha área para informação ou atualização.	-	-	1	5,6	4	22,2	7	38,9	6	33,3
Comportamento de <i>stress</i> e ansiedade informacional										
11. Você ouve a expressão "avalanche informacional"?	8	44,4	4	22,2	3	16,7	2	11,1	1	5,6
12. Sinto-me frustrado por não ter a capacidade de ficar por dentro de tudo que acontece.	4	22,2	7	38,9	3	16,7	3	16,7	1	5,6
13. Sinto-me frustrado diante da qualidade das informações que me são oferecidas.	2	11,1	8	44,4	4	22,2	2	11,1	2	11,1
14. Busco informações de qualidade na internet todos os dias.	1	5,6	1	5,6	2	11,1	12	66,7	2	11,1
15. Sinto culpa por pensar que não estou suficientemente informado.	3	16,7	9	50	1	5,6	4	22,2	1	5,6
16. Sinto-me feliz quando fico sabendo de algo antes dos outros.	3	16,7	3	16,7	6	33,3	3	16,7	3	16,7
17. Pessoas próximas a mim me dizem que estou sempre conectado na internet.	3	16,7	2	11,1	5	27,8	5	27,8	3	16,7
18. Já tive problemas com pessoas próximas a mim por estar constantemente conectado à internet.	4	22,2	7	38,9	4	22,2	2	11,1	1	5,6
19. Já sofri alguma questão física (dor de cabeça, insônia, ataques de pânico) relacionada ao meu trabalho.	4	22,2	7	38,9	5	27,8	-	-	2	11,1
20. Faço uso de medicamentos calmantes ou antidepressivos.	12	66,7	5	27,8	1	5,6	-	-	-	-

Fonte: Desenvolvido pelos autores com base no resultado da pesquisa.

O impacto das atividades do trabalho nos colaboradores foi objeto da segunda questão, “Deixo me afetar muito pelas coisas relacionadas ao meu trabalho”. Nesse sentido apenas um sujeito, representando 5,6 % dos pesquisados, apontou que nunca é afetado, 8 sujeitos (44,4 %) assinalaram que raramente são afetados, 6 sujeitos mencionaram que esporadicamente são afetados, um sujeito (5,6 %) mencionou que frequentemente é afetado, enquanto 2 sujeitos, representando 22,2 % apontaram que são sempre afetados pela coisas e atividades relacionadas ao trabalho.

A questão relacionada à preocupação durante dias de folga foi abordada na afirmação, “Quando estou de folga, ideias relacionadas ao meu trabalho entram na minha cabeça e me preocupam”. Nesse sentido, 2 sujeitos (11,1 %) mencionaram que nunca tiveram esse comportamento, três sujeitos, representando 16,7 % dos pesquisados afirmaram raramente ter esse comportamento. O mesmo percentual (16,7 %) assinalou que frequentemente possui tal comportamento, 2 sujeitos (11,1 %) mencionaram possuir sempre esse comportamento, enquanto 8 sujeitos, 44,4 % mencionaram possuir esse comportamento esporadicamente.

A dificuldade de digerir os desapontamentos relacionados à profissão foi questionamento da quarta questão, sendo que 5 sujeitos (28,7 %) apontaram como um comportamento frequente ou constante (sempre), o mesmo percentual (28,7 %) assinalou como um comportamento esporádico, enquanto 8 sujeitos (46,5 %) mencionaram que nunca tiveram ou raramente possuem esse comportamento. Também foi analisada a realização profissional 2 sujeitos quanto à escolha de sua profissão, sendo que 72,2 %, representando 13 sujeitos, estão frequentemente ou constantemente (sempre) realizados com a profissão escolhida (lembrando que todos os sujeitos atuam diretamente na construção de conhecimentos que são refletidos em softwares ou algum componente relacionado), enquanto isso apenas um sujeito (5,5 %) menciona raramente estar realizado com a profissão escolhida e, 4 sujeitos assinalaram estarem esporadicamente realizados.

Observa-se que nas cinco primeiras questões, referente ao grupo que demonstra os comportamentos dos sujeitos relacionados às *startups*, identificou-se que os sujeitos possuem comportamentos esporádicos, frequentes e constantes (sempre) acima de 50 % em todas as

questões, sendo que este número só não foi maior devido à falta de percepção dos sujeitos quanto aos seus comportamentos, constatado por meio da observação direta e entrevistas realizadas, afinal, muitos possuem comportamentos que poderiam ser classificados como frequente ou constantes (sempre), porém os sujeitos não conseguem reconhecer esses seus comportamentos.

O segundo agrupamento contém questões relacionadas ao acesso e influência das informações *on-line* no comportamento dos colaboradores das *startups* analisadas. Nesse sentido, a percepção desses sujeitos quanto à influência das notícias que circulam virtualmente foi questionamento da sexta questão. Dessa maneira, a maioria dos sujeitos, ou seja, 10 sujeitos (55,6 %) consideram que nunca ou raramente são influenciados por essas notícias. Apenas 22,2 % dos sujeitos, representado por 4 sujeitos mencionam que são frequentemente ou constantemente (sempre) influenciados, a mesma quantidade de sujeitos (22,2 %) mencionou que esporadicamente são influenciados.

A checagem dessas informações foi tratada pela pesquisa, sendo que 94,4 %, ou seja, 17 (dezessete) sujeitos mencionaram realizar esse comportamento frequentemente ou constantemente (sempre), enquanto isso, apenas um sujeito (5,6 %) mencionou que raramente possui esse comportamento. O acesso diário as redes sociais para diversão foi comportamento apontado como frequente ou constante (sempre) por 12 sujeitos (66,7 %) das *startups*, enquanto 3 sujeitos (16,7 %) mencionaram como comportamento esporádico; o mesmo percentual (16,7 %), mencionou como comportamento raro.

Também foi trabalhado o acesso diário as redes sociais para busca de informações que não fosse voltada para diversão. Nesse sentido, 9 sujeitos (50 %) mencionaram que acessam diariamente de maneira frequente ou constante (sempre) as redes sociais para buscar informações, enquanto isso, 4 sujeitos (22,2 %) apontaram que raramente acessam as redes sociais com essa finalidade e apenas 1 (um) sujeito (5,6 %) afirmou nunca realizar esse procedimento.

Outro acesso diário analisado pela pesquisa foi o de sites especializados para busca de informações ou atualização profissional e nesse sentido, 13 sujeitos, representando 72,2 %, mencionaram que acessam diariamente, frequentemente ou constantemente (sempre). Em

contrapartida, apenas 4 sujeitos, representando 22,2 %, apontaram que realizam esse procedimento diário de maneira esporádica e apenas um sujeito (5,6 %) mencionou que realiza esse procedimento raramente.

Esse agrupamento de questões, diferente do primeiro, apresentou o real comportamento observado nas *startups*, bem como identificado por meio das entrevistas realizadas com os gestores. As organizações que possuem essa classificação, em sua grande maioria, compreendem o acesso às redes sociais, independente do objetivo, como forma de construir e socializar conhecimentos de dentro da empresa para fora e, de fora da empresa para dentro.

O terceiro e último agrupamento de questões buscou compreender a relação dos sujeitos dessas empresas com a informação, bem como o impacto no seu comportamento de *stress* e ansiedade informacional. A frequência do contato com a expressão ‘avalanche informacional’ foi a primeira questão respondida pelos sujeitos nesse terceiro agrupamento de questões.

Nesse sentido, apenas 3 sujeitos, totalizando 16,7 % dos sujeitos da pesquisa ouvem essa expressão sempre ou frequentemente. A mesma quantidade ouve essa expressão esporadicamente, enquanto 66,6 %, representando 12 sujeitos, ouvem a expressão raramente (22,2 %) e nunca (44,4 %). Situação bastante diferente da realidade analisada, uma vez que ao acompanhar a dinâmica dessas organizações observou-se que existe uma ‘avalanche informacional’, que vai desde suas atividades profissionais até mesmo as atividades de ‘lazer’ no trabalho, como por exemplo, descobrir um comando novo na *internet* com a finalidade de ganhar uma partida em um *game* eletrônico.

A frustração quanto à capacidade de absorver informação o tempo todo é apontado como comportamento por 22,2 % dos sujeitos da pesquisa, totalizando 4 sujeitos, sendo 3 sujeitos sentindo-se frequentemente frustrado e um sujeito sempre frustrado. Em contrapartida, 61,1 % dos sujeitos, ou seja, 11 apontaram que nunca ou raramente adquirem esse comportamento de frustração. Ainda, 3 sujeitos, representando 16,7 %, mencionaram que se sentem assim esporadicamente.

Outra frustração consiste na qualidade das informações que são oferecidas. Nesse sentido, 22,2 % dos sujeitos mencionaram que se frustram frequentemente ou constantemente (sempre) com a qualidade das informações oferecidas, o mesmo percentual apontou que essa

frustração é esporádica. Em contrapartida, 55,6 % apontaram que nunca (22,2 %) ou raramente (44,44 %) sentem-se frustrados com a qualidade de informações oferecidas.

Ainda sobre a qualidade das informações buscadas, porém considerando a *internet* como fonte, 77,8 % dos sujeitos, 14 mencionaram que buscam informações de qualidade na *internet* diariamente. Em contrapartida 11,1 % dos sujeitos mencionaram que buscam informações de qualidade na internet de maneira esporádica e, o mesmo percentual menciona que nunca ou raramente busca todos os dias qualidade nas informações da *internet*.

A sensação de culpa por não estar suficientemente informado foi alvo da pesquisa, e nesse sentido 27,8 % dos participantes, totalizando 5 sujeitos sentem essa sensação frequentemente ou sempre. Em contrapartida 12 sujeitos, 66,7 %, raramente ou nunca sentem essa culpa, enquanto apenas um sujeito mencionou que esporadicamente sente culpa por não estar suficiente informado.

Estar informado antes dos demais também foi comportamento alvo de análise do questionário, bem como a sensação de felicidade que isso causa nos sujeitos. Dentro dessa condição 33,3 % dos sujeitos, totalizando seis participantes apontaram ter esse comportamento sempre ou frequentemente. Os mesmos percentuais foram adquiridos para quem esporadicamente adquire esse comportamento ou nunca e raramente.

O item seguinte se referiu a pensar se, sob a ótica das pessoas que convivem com o trabalhador, ele se mostra sempre conectado à internet e redes sociais. Nesse sentido 8 sujeitos (44,5 %) relataram ouvir isso sempre ou frequentemente de pessoas próximas, enquanto isso 27,8 % dos sujeitos, ou seja, 5 mencionaram ouvir isso esporadicamente dessas pessoas. A mesma quantidade (5) afirmou que nunca ouviu ou raramente ouve esse apontamento.

As consequências do excesso de conectividade foi alvo da questão seguinte, em que foi questionado se esse comportamento de estar sempre conectado à internet já trouxe problemas aos participantes da pesquisa. Dessa maneira 11 sujeitos (61,1 %) afirmaram que essa situação nunca (22,2 %) trouxe problemas ou raramente (38,9 %), enquanto quatro 4 sujeitos (22,2 %) assinalaram que raramente adquiriram problemas por esse comportamento. Em contrapartida,

3 sujeitos (16,7 %) mencionaram que esse comportamento frequentemente (11,1 %) ou sempre (5,6 %) trazem problemas a eles.

Questões físicas que podem estar relacionadas a informações e processos relacionados ao trabalho como, dor de cabeça, insônia e ataques de pânico foram analisadas pela pesquisa. Nesse sentido, 5 sujeitos, ou seja, 27,8 %, mencionaram que esporadicamente possuem esse tipo de reflexo em suas vidas, enquanto isso sujeitos (61,1 %) mencionaram que nunca (22,2 %) ou raramente (38,9 %) já sofreram dessas questões físicas. Em contrapartida, apenas 2 sujeitos (11,1 %) mencionaram sempre ter esses reflexos.

O uso de medicamentos calmantes ou antidepressivos foi analisado pela pesquisa, até como consequência das questões físicas. Nesse sentido, apenas um sujeito (5,6 %) faz uso esporadicamente desses medicamentos. Em contrapartida, 17 sujeitos (94,4) mencionaram nunca (66,7 %) ou raramente (27,8 %) fazerem uso desses medicamentos.

As questões do terceiro agrupamento referiram-se a identificar indícios de comportamento de *stress* e ansiedade relacionados a informação. Nesse sentido observou-se que as respostas refletem parcialmente o *stress* e ansiedade ocasionada pela informação no contexto das organizações.

Diretrizes e parâmetros para minimização do impacto da ansiedade informacional na construção de conhecimento nas startups analisadas

O ponto inicial para o desenvolvimento de parâmetros que podem permitir minimizar o impacto negativo do excesso de informação no contexto da construção de conhecimentos nas *startups* consiste na adoção de estratégias de gestão de pessoas. O processo possui como objetivo atuar na mobilização, orientação, direcionamento e administração dos sujeitos que compõe essas organizações, considerando os mesmos enquanto recursos, compreendendo assim as suas diversidades em diferentes contextos organizacionais.⁽¹¹⁾

A adoção dessas atividades consiste em considerar as pessoas dentro de um contexto estratégico, considerando-as como recurso capaz de proporcionar vantagem competitiva para essas *startups*. Com isso, os sujeitos organizacionais passam a atuar no planejamento; análise de coerência entre políticas e práticas das atividades organizacionais (alinhamento interno);

integração de políticas e práticas das atividades com a estratégia de negócios (alinhamento externo); gestão proativa em vez de reativa e; tomadas de decisões sobre os aspectos da relação de emprego considerando o nível mais na hierarquia.⁽¹²⁾

Gil⁽¹³⁾ destaca a importância da gestão de pessoas enquanto processo estratégico e menciona as atividades que esse processo realiza. São eles: planejamento e avaliação: dados sobre as pessoas que fazem parte da organização com o intuito de antecipar a oferta e demanda de recursos humanos disponíveis dentro das organizações; suprimento: assegura a qualificação dos para os cargos, e alinha os colaboradores com as estratégias da organização; compensação: desenvolve compensações de remuneração, benefícios e incentivos; desenvolvimento: prepara os colaboradores por diversos tipos de treinamentos e demais ferramentas para serem capazes de assumir os desafios das organizações; relações de trabalho: realiza a mediação das políticas organizacionais frente às exigências trabalhistas; oportunidades: constrói estratégias de igualdade às diversidades e; saúde e segurança: atua na promoção e manutenção de fatores higiene e segurança do trabalho, como também garante a saúde física e mental.

Ribeiro et al. (2019) apresenta a figura 2, que representa a gestão de pessoas como processo no contexto das organizações, bem como os dados, informações e conhecimentos inseridos no ambiente interno de uma organização. Na figura, é possível identificar processos que se relacionam de maneira direta ou indireta com a organização, sendo estes responsáveis por gerar e consumir, mesmo que de maneira não consciente, uma quantidade infinita de dados, informações e conhecimentos.



Fonte: Ribeiro et al. (13)

Fig. 2 - Os colaboradores e os dados, informações e conhecimentos do ambiente interno e externo da organização.

Ribeiro et al. (13) destacam que o maior impactado pelas informações são os colaboradores, sendo que estes recebem, analisam e utilizam as informações do contexto interno das organizações consciente ou inconscientemente, pois são informações que foram geradas dentro de operações da organização, sendo consideradas recursos implícitos das atividades realizadas no ambiente interno e externo das organizações.

Após análise dos dados da pesquisa, foi possível identificar que os colaboradores das *startups* são protagonistas neste contexto, independentemente de sua atuação, afinal, foi possível considerar todos como construtores do conhecimento. Todos os colaboradores das *startups* realizam os processos de prospecção, filtro, seleção, análise e uso das informações e transformação da informação em conhecimento a todo instante, desde um suporte técnico nível um, onde o sujeito registra o problema e a solução concedida ao mesmo, até no processo estratégico de identificação de novas oportunidades.

Destaca-se que todas as atividades inseridas nas *startups* são realizadas por esses sujeitos com uso de tecnologia da informação, todavia, são ferramentas de acesso à informação, potencializando o volume e não possibilitando os filtros aos dados e informações. Dessa maneira, foi possível compreender que, a relação desses colaboradores com os dados, informações e conhecimentos dos ambientes interno e externo são mais intensas nas *startups* do que em organizações tradicionais, o que potencializa o comportamento de ansiedade de informação.

Sendo assim, cabe às startups desenvolverem estratégias voltadas para diminuição do impacto da ansiedade de informação nos colaboradores. Considerando o processo de gestão de pessoas, alinhado as questões de comportamento dos colaboradores frente às informações foram construídas diretrizes de gestão de pessoas voltadas ao uso das informações que podem ser desenvolvidas e adaptadas no universo das *startups*, independentemente de sua fase (quadro 2).

Quadro 2 - As atividades do processo de gestão de pessoas e propostas para o trabalho com a informação voltadas para a redução das formas de ansiedade em *startups*

Gestão de pessoas	Proposta para o trabalho com a informação voltada para a redução das formas de ansiedade
Planejamento e avaliação	Construir estratégias voltadas para o melhor aproveitamento das pessoas quanto às informações. Nesse sentido cabe a startup realizar instruções concientizando as pessoas de quais informações proporcionam impacto nas <i>startups</i> . Tornar os sujeitos mais assertivos no processo de coleta de informações corretas e com isso, perder menos tempo dentro do grande volume informacional que estes sujeitos encontram-se.
Suprimento	Construir blogs, redes sociais ou até mesmo artefatos internos entre outros que possam ser capazes de compartilhar boas práticas e ferramentas quanto ao uso da informação, diminuindo o retrabalho e possíveis <i>stress</i> no contexto informacional.
Compensação	Identificar as motivações dos colaboradores proporcionar compensações nas suas relações com a informação. Sugere-se proporcionar compensações que remeta os colaboradores ao mundo <i>off-line</i> , como por exemplo, ações e

	atividades que impeçam que estes estejam conectados, como jogos analógicos, atividades em locais sem a possibilidade de contato com dispositivos eletrônicos, entre outros.
Desenvolvimento	Desenvolver competências em informação com enfoque na prospecção, monitoramento e uso. Possibilitar treinamentos, participação de eventos entre outras ações, bem como a construção de uma escala sobre competência em informação dentro da <i>startup</i> , identificando assim os sujeitos que estão em um maior nível de competência informacional e assim, podem colaborar com os sujeitos que estão em uma escala menor de competência.
Relações de trabalho	Desenvolver com os colaboradores da <i>startup</i> regras, diretrizes e demais aspectos que podem dar suporte quanto ao grande volume de informações. Destaca-se que esse desenvolvimento deve-se basear as questões jurídicas.
Oportunidades	Com o desenvolvimento de escalas, tratadas no desenvolvimento, o colaborador passa a compreender de maneira clara todas as oportunidades disponíveis na organização quanto ao uso da informação enquanto recurso. Nesse momento deve-se alinhar a integração das inúmeras diversidades existentes na organização e com isso possibilitar igualdade de tratamento.
Saúde e segurança	Desenvolver ações voltadas para conscientização e prevenção do impacto da informação enquanto recurso na vida dos colaboradores. Desenvolver estratégias, ações e eventos com enfoque na saúde mental desses sujeitos, bem como a construção de estratégias que visem desconectar os colaboradores de dispositivos digitais de maneira periódica, seja com jogos analógicos, espaços voltados para relaxar e até mesmo parcerias com academias entre outros locais que proporcionam ausência de dispositivos.

Fonte: Desenvolvido pelos autores com base em Ribeiro et al.⁽¹³⁾

Os parâmetros propostos para as *startups* que visam a redução das formas de ansiedade informacional dos colaboradores deve ter como retaguarda um apoio dos diretores da organização. Dessa maneira, a organização valorizará a informação e passará a ter a mesma trabalhada de maneira organizada e com a intensidade equilibrada, evitando assim adoecimento e perda de rendimento dos seus colaboradores, principalmente na construção de novos conhecimentos.

Esse processo se torna importante na medida em que as *startups* atuam com um número reduzido de pessoas, fazendo com que esses colaboradores acumulem um número maior de atividades e conseqüentemente de informações. Evidencia-se a importância do trabalho com a informação dentro das *startups*, afinal, a mesma pode ser inovadora de duas maneiras: de maneira positiva como diferencial competitivo na construção de novos conhecimentos ou de maneira negativa, criando estafa mental, *stress* e ansiedade informacional, e como consequência, a perda de rendimento, tornando os seus colaboradores incapazes de construir novos conhecimentos.

Considerações parciais

Ao analisar a dinâmica das *startups* frente ao grande volume informacional que elas estão inseridas, foi possível observar que isto acarreta inúmeros comportamentos de ansiedade informacional. Ainda que a pesquisa tenha apontado para números tímidos é possível observar que existe uma quantidade importante de colaboradores nessas organizações com aspectos que remetem a ansiedade informacional, entre 25 % à 35 %. Destaca-se que, essas organizações atuam de maneira mais intensa, uma vez que estão inseridas em processos competitivos complexos e tem como base de suas atividades a informação e os conhecimentos construídos.

Com isso, o presente artigo utilizou como base as atividades do processo de gestão de pessoas como um importante componente estratégico para essas organizações, propondo estratégias que visam minimizar os impactos negativos das informações na saúde (física e mental) de seus colaboradores. As atividades propostas dentro do processo de gestão de pessoas têm como finalidade atuar como apoio para a redução da ansiedade informacional.

Destaca-se que, algumas *startups* podem implantar uma ou algumas das atividades desse processo de maneira isolada, porém, torna-se importante identificar quais pontos da empresa estão mais críticos para então implantar ações que mais se aproxima para a minimização do impacto do excesso de informação. Sugere-se o questionário utilizado na pesquisa como apoio

para essa análise estruturada dos comportamentos dos sujeitos que compõe as organizações analisadas.

A pesquisa buscou enfatizar um problema nítido dentro dessas organizações *startups*, a ansiedade de informação, bem como esta pode impactar a construção de conhecimento. Recomenda-se a análise de outros universos profissionais, uma vez que é possível que cada um deles acarrete a ansiedade informacional em outros formatos, bem como podem ser desenvolvidos outros parâmetros para compreender esse comportamento.

Referências bibliográficas

1. Dubini P. The influence of motivations and environment on business start-ups: Some hints for public policies. *J Bus ventur.* 1989 [acesso 27/12/2019];4(1). Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0883902689900311>
2. Francis D, Bessant J. Targeting innovation and implications for capability development. *Technovation.* 2005 [acesso: 14/12/2019];25(3). Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166497204000525>
3. Xavier WG, de Lorenzi Cancellier ÉLP. Atividades de monitoramento em empresas de startup de base tecnológica na indústria do turismo. *Análise–Revista de Administração da PUCRS.* 2008 [acesso: 28/12/2019];19(2). Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face/article/view/5728/0>
4. Giardino C, Unterkalmsteiner M, Paternoster N, Gorschek T, Abrahamsson P. What do we know about software development in startups? *IEEE software.* 2014 [acesso: 15/12/2019];31(5). Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/6898758/>
5. Salamzadeh A, Kawamorita Kesim H. Startup companies: Life cycle and challenges. In: 4th International conference on employment, education and entrepreneurship (EEE), Belgrade, Serbia; 2015. [acesso:08/12/2019];1(1). Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2628861
6. Choo CW. *Aprendizado como inteligência organizacional.* Curitiba: Aprendizado organizacional e abordagens multidisciplinares. Ibpx; 2011.

7. Davenport TH, Prusak L. Working knowledge: How organizations manage what they know. Harvard Business Press;1998.
8. Drucker P. Além da revolução da informação. HSM Management; 2000.
9. Choo CW. The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions. Oxford University Press; 1998.
10. Nonaka I, Takeuchi H. The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford university press;1995.
11. Bukowitz WR, Williams RL. Manual de gestão do conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa. Porto Alegre: Bookman; 2002.
12. Davenport TH. Pense fora do Quadrado: descubra e invista em seus talentos para maximizar resultados da sua empresa. Rio de Janeiro: Elsevier; 2006.
13. Ribeiro KC, Jorge CFB, Cavallari Filho R, de Oliveira GB, Martins DS, Maranhão BC. A Informação como causa de ansiedade nas Organizações: Uma análise preliminar de diretrizes do processo de gestão de pessoas como suporte na ansiedade informacional dos trabalhadores. Rev Cubana Inform Cienc Salud. 2019 [acesso: 01/01/2020];30(4). Disponível em: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1458>
14. Wurman RS. Ansiedade de informação 2: um guia para quem comunica e dá instruções. São Paulo: Cultura; 2005.
15. Evans PB, Wurster TS. A explosão dos bits: blown to bits. Rio de Janeiro: Campus; 2000.
16. Shedroff N. Formas de ansiedade de informação. In: Wurman RS. Ansiedade de informação 2: um guia para quem comunica e dá instruções. São Paulo: Cultura; 2005.
17. Yin RK. Planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman; 2015.
18. Gil AC. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas; 2008.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Roberto Cavallari Filho, Karla Cristina Rocha Ribeiro e Carlos Francisco Bitencourt Jorge projetaram o estudo e redigiram a primeira versão do manuscrito. *Carlos Francisco Bitencourt Jorge, Raphael Zanon Rodrigues, Gabriela Balarin de Oliveira, Daisy Souza Martins, Beatriz Cristina Maranhão* coletaram as informações nas organizações participantes da pesquisa. *Maria Alice Campagnoli Otre, Carlos Francisco Bitencourt e Bruno Bastos de Oliveira* revisaram a primeira do trabalho produzido. Todos os autores revisaram a redação do manuscrito e aprovaram a versão finalmente submetida.