



Correspondência dos autores

¹ Universidade de São Paulo
São Paulo, SP - Brasil
nelson.mitsuo@usp.br

² Universidade de São Paulo
São Paulo, SP - Brasil
fcpaletta@usp.br

Ansiedade informacional e desempenho organizacional : desafios e soluções na era digital

Nelson Mitsuo Shimabukuro ¹ Francisco Carlos Paletta ²

RESUMO

Introdução: A crescente digitalização e o aumento exponencial no volume de dados têm gerado impactos profundos no ambiente organizacional, resultando em desafios relacionados à ansiedade informacional. Esse fenômeno, cunhado por Wurman (1989), descreve a diferença entre o que sabemos e o que acreditamos que deveríamos saber, gerando desconforto, frustração e sobrecarga cognitiva.

Objetivo: Investigar a relação entre ansiedade informacional e performance organizacional, analisando os principais fatores mediadores, como literacia digital, liderança organizacional e gestão estratégica de pessoas. **Metodologia:** Trata-se de um estudo qualitativo e exploratório, baseado em análise de conteúdo e estudo de casos disponíveis em bases de dados científicas, como BRAPCI, JSTOR, Web of Science e Google Acadêmico. Foram selecionados artigos com foco em ambientes organizacionais, excluindo pesquisas acadêmicas e aquelas relacionadas à pandemia de COVID-19. **Resultados:** No total foram analisados 130 artigos, sendo que apenas 5 artigos se relacionavam a ansiedade informacional e desempenho organizacional diretamente demonstrando que há carência de estudos tanto na quantidade quanto na profundidade. A maioria dos estudos são mais genéricos abordando a ansiedade de uma forma mais genérica e abordando mais aspectos relacionados com a psicologia. **Conclusão:** Os resultados demonstram que a ansiedade informacional afeta negativamente indicadores de produtividade, inovação e eficiência operacional, além de gerar impactos no bem-estar emocional dos colaboradores. Fatores como literacia digital, liderança organizacional eficiente e gestão estratégica de pessoas surgem como mediadores essenciais na mitigação dos efeitos adversos da ansiedade informacional.

PALAVRAS-CHAVE

Ansiedade informacional. Performance organizacional. Literacia digital. Gestão de pessoas. Liderança..

Information anxiety and organizational performance: challenges and solutions in the digital age

ABSTRACT

Introduction: The increasing digitalization and the exponential growth in data volume have profoundly impacted the organizational environment, leading to challenges related to informational anxiety. This phenomenon, coined by Wurman (1989), describes the gap between what we know and what we believe we should know, generating discomfort, frustration, and cognitive overload. **Objective:** To investigate the relationship between informational anxiety and organizational performance by analyzing key mediating factors such as digital literacy,

organizational leadership, and strategic human resource management. **Methodology:** This study adopts a qualitative and exploratory approach, based on content analysis and case studies available in scientific databases such as BRAPCI, JSTOR, Web of Science, and Google Scholar. Articles focusing on organizational environments were selected, while academic research unrelated to the topic and studies concerning the COVID-19 pandemic were excluded. **Results:** A total of 130 articles were analyzed, of which only five directly addressed the relationship between informational anxiety and organizational performance, highlighting a gap in both the quantity and depth of studies on the subject. Most studies take a more generic approach to anxiety, focusing on psychological aspects rather than organizational implications. **Conclusion:** The results demonstrate that informational anxiety negatively affects productivity, innovation, and operational efficiency indicators, in addition to impacting employees' emotional well-being. Factors such as digital literacy, effective organizational leadership, and strategic human resource management emerge as essential mediators in mitigating the adverse effects of informational anxiety.

KEYWORDS

Information anxiety. Organizational performance. Digital literacy. People management. Leadership.

CRediT

- **Reconhecimentos:** Não aplicável.
- **Financiamento:** Não aplicável.
- **Conflitos de interesse:** Os autores certificam que não há interesse comercial ou associativo que represente conflito de interesse em relação ao manuscrito.
- **Aprovação ética:** Não aplicável.
- **Disponibilidade de dados e material:** Não aplicável.
- **Contribuições do autor:** Conceitualização: SHIMABUKURO, N. M.; PALETTA, F.C.; investigação: SHIMABUKURO, N. M.; metodologia: SHIMABUKURO, N. M.; PALETTA, F.C.; administração do projeto: SHIMABUKURO, N. M.; supervisão; validação: SHIMABUKURO, N. M.; PALETTA, F.C.; escrita - revisão e edição: SHIMABUKURO, N. M.
- **Imagem:** Obtida do artigo publicado no site [Crypto ID](#)

JITA: MD. Information anxiety

ODS: 3. Saúde e Bem-estar



Artigo submetido ao sistema de similaridade

Submetido em: 18/02/2025 – Aceito em: 14/07/2025 – Publicado em: 30/07/2025

Editor: Gildenir Carolino Santos

1 INTRODUÇÃO

É perceptível que a quantidade de dados e informações tem crescido em ritmo acelerado, fruto das tecnologias digitais cada vez mais utilizadas no dia a dia da sociedade.

A era digital e a explosão de dados já discutida por Gleike (2011) confirma o impacto da digitalização na sociedade, incluindo o excesso de informações, a ansiedade informacional e a transição da economia e do conhecimento para uma base totalmente informacional.

Desde quando acordamos interagimos com diversos sistemas de informação digitais como mensagens instantâneas, redes sociais, internet das coisas, sistemas de informações empresariais, tecnologias de geolocalização, comércio eletrônico, inteligência artificial, tecnologias de inteligência de negócios e tanto outros aparatos que descarregam dados e informação em um volume e rapidez cada vez mais intensos.

O relatório *Digital Economy Compass* de 2019 destaca o crescimento exponencial na criação de dados, com um aumento de 33 zettabytes em 2018 para uma previsão de mais de 2.100 zettabytes até 2035, corroborando com a percepção geral do aumento da disponibilidade de informação que estamos sendo submetidos regularmente.

Numa primeira instância tem-se a ideia que se trata de algo positivo, na medida em que, tendo mais informação se teria mais condições de aprimorar as decisões, os sistemas produtivos e assim otimizar a vida das pessoas, empresas e sociedade em geral.

Entretanto, nem sempre o contexto de excesso de informação pode-se considerar como positivo. O contexto de ansiedade informacional pode-se mostrar presente, como preconizado por Wurman (1998), que é a diferença entre o que sabemos e o que julgamos que deveríamos saber. Este conceito traz consigo a sensação de desconforto, inquietação, sobrecarga e frustração quando as pessoas se deparam com a análise e processamento de grande volume de dados de forma rápida e eficiente.

No contexto deste artigo, que aborda a ansiedade informacional e a performance organizacional, a interdisciplinariedade da Ciência da Informação que conecta áreas como biblioteconomia, ciência da computação, ciência cognitiva (incluindo inteligência artificial) e comunicação conforme ressalva Saracevic (1995), suporta a análise das relações entre as diferentes áreas do conhecimento abordando os problemas complexos de organização, recuperação e uso de informações.

Desta forma, este estudo busca analisar a relação entre ansiedade informacional, performance organizacional e seus desafios nos ambientes digitais atuais que crescem em volume de dados e informações em velocidades que beiram o imediatismo, e ambientes organizacionais cada vez mais exigentes em termos de performance.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Ansiedade informacional é um termo cunhado por Richard Saul Wurman (1989) que descreve as dificuldades e desafios do ser humano em lidar com volume grande de dados, nem sempre estruturados e de fácil análise.

Wurman (1989) conceitua a ansiedade informacional como "o vácuo entre dados e conhecimento", destacando cinco subcomponentes principais: falta de compreensão, sobrecarga informacional, desconhecimento sobre a existência da informação, dificuldade para localizar informações e barreiras de acesso.

A pesquisa conduzida por Girard e Allison (2008) mostra que ansiedade informacional e sobrecarga de informações são fenômenos distintos, sendo a primeira mais relacionada a desafios qualitativos do que à quantidade de dados.

Porém antes mesmo de Wurman (1998) cunhar o termo, estudos relacionados à ansiedade informacional foram realizados por outros pesquisadores e estudiosos.

Shannon e Weaver (1949) introduziram o conceito de ruído informacional, no seu estudo matemático sobre teoria da comunicação, que mesmo não sendo relacionado diretamente com a ansiedade informacional levanta vários elementos a ele relacionados e que contribuem para o entendimento do que compromete o processamento de informações.

Por sua vez, Toffler (1970) em seu livro *Choque do Futuro* antecipou os impactos psicológicos e cognitivos das mudanças rápidas e aumento da quantidade de informações provenientes da evolução econômica, social e tecnológica. Adicionalmente, afirmou que a sociedade não estava preparada para a Revolução da Informação e precisaria mais tempo para lidar e se adaptar a este novo contexto.

Outro estudo importante foi conduzido por Simon (1971) que amplia a compreensão dos efeitos da sociedade da informação introduzindo um outro aspecto relevante, a “atenção como recurso escasso”, aonde a atenção humana vai se diluindo diante de tantas fontes estímulos e informações, criando um hiato entre quantidade de dados disponíveis e a capacidade de processá-los.

Na mesma linha Bell (1973), em seu livro *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting* enfatiza a mudança da sociedade industrial para a sociedade da informação, aonde o excesso de carga informacional poderia criar desafios para a filtragem e análise efetiva. Também sugeriu, à época, o surgimento de uma nova classe social composta por profissionais altamente qualificados, compostos por engenheiros, economistas, cientistas e analistas cujo papel principal seria trabalhar a informação e conhecimento como elemento central e estratégico.

Watzlawick (1976) enfatizou outro fator importante para a dinâmica da informação, que são as diferentes interações e situações que acontecem entre emissor e receptor. A dificuldade de rastrear, analisar e filtrar em detalhes tais interações poderia gerar também problemas de confusão e ansiedade informacional.

Outro tema relacionado à ansiedade informacional, que é a abundância informacional que por conseguinte gera sobrecarga informacional, foi abordado por Klapp (1986) apontando que esta situação poderia levar à paralisia decisória, apatia comportamental e estresse psicológico.

Em estudos um pouco mais recentes, surge o conceito de normose informacional, conforme descrita por Weil, Leloup e Crema (1996), representa uma patologia social em que o consumo compulsivo de informações é normalizado pela sociedade. Esse comportamento, apesar de parecer funcional, leva à sobrecarga cognitiva, ansiedade e prejuízos significativos na tomada de decisões e na saúde mental.

Trazendo o conceito de normose informacional para os dias atuais traduz-se em comportamentos como a demanda por estar sempre atualizado e consumindo informações, já que a sociedade cobra estar sempre atualizado e conectado.

Outros comportamentos são por exemplo, o chamado FOMO (*Fear of Missing Out*) ou seja, medo de estar perdendo alguma informação relevante e perder algum tipo de oportunidade única, a compulsão por estar sempre consultando as redes sociais ou mensagens, buscas muito frequentes por notícias e ainda consumo superficial de informações.

Desta forma verifica-se que a ansiedade informacional é um tema multifacetado e que vem sendo estudado, debatido há décadas, vem se ampliando e finalmente tendo várias ramificações nos contextos sociais, acadêmicos e corporativos.

A ansiedade informacional é descrita por Girard e Allison (2008) como uma "moléstia organizacional", impactando negativamente a memória organizacional, a eficiência de decisões e a produtividade.

Pondera Tabosa e Freire (2013), a Ciência da Informação tem em sua base epistemológica uma forte característica interdisciplinar, que possibilita o diálogo com áreas como Biblioteconomia, Ciência da Computação, Sociologia e Filosofia. Essa interação facilita uma

compreensão mais completa dos processos informacionais e contribui para o desenvolvimento de abordagens inovadoras no campo.

No contexto deste artigo, a ansiedade informacional manifesta-se como objeto de estudo que possui duas vertentes básicas : a ansiedade relacionada com a Psicologia cognitiva e a informação conectada à Ciência da Informação. Podendo aumentar seu raio de abrangência e se conectar com as Ciências Sociais Aplicadas, Ciências da Computação e outras áreas dependendo da abordagem utilizada.

Outra área de estudo a ser estudada e relacionada neste artigo é a performance organizacional, ou seja, como a ansiedade informacional afeta a performance das organizações. Como há muitos aspectos a considerar sobre performance, selecionou-se itens referentes a performance financeira e de inovação. Neste artigo, além destas duas áreas adicionar-se-á outra área de estudo, a das organizações empresariais.

A performance organizacional é tema amplamente estudado e debatido na área de administração e negócios, na medida em que, procurar aplicar estratégias e melhores práticas na busca da competitividade superior aos concorrentes.

De acordo com Neely, Gregory e Platts (2005), o desempenho organizacional está relacionado à capacidade de uma empresa de atingir seus objetivos estratégicos, adaptando-se às mudanças e dinâmicas do mercado.

Conceitualmente falando, de acordo com Kaplan e Norton (1996) a performance empresarial pode ser entendida como a capacidade da organização em atingir seus objetivos de forma eficaz e eficiente. Como “eficaz” entende-se cumprindo perfeitamente determinada atividade, tarefa ou função e “eficiente” ao se cumprir com qualidade e excelência e ainda utilizar do mínimo de recursos possível.

De acordo com Kaplan e Norton (1996) a avaliação de performance organizacional não se limita apenas a indicadores financeiros apenas, deve prever uma visão mais ampla e holística incluindo fatores operacionais, estratégicos, satisfação de clientes, inovação , qualidade e sustentabilidade.

Como principais indicadores financeiros podem-se destacar:

- ROI (*Return On Investment*) , que mede o retorno obtido em função do investimento realizado em alguma empresa, ação mercadológica ou investimento.
- EBITDA (*Earnings Before Income Tax Depreciation and Amortization*) , que mede a capacidade da empresa em gerar receitas excluindo taxas e questões contábeis
- Lucratividade que mede a relação entre lucro líquido e receita total de uma empresa
- Liquidez Corrente que mede a capacidade da empresa em honrar os compromissos financeiros.

Para Richard *et al.* (2009) os indicadores financeiros devem ser complementados por outros índices não financeiros de forma a dar uma visão mais completa da performance organizacional.

Indicadores de satisfação de clientes vêm ganhando relevância ultimamente já que os clientes fiéis podem ser considerados como uma espécie de ativo da empresa. Zeithaml, Bitner e Gremler (2014) enfatizam que os indicadores de satisfação do cliente, como *Net Promoter Score*, Taxa de Retenção e *Lifetime Value*, são essenciais para monitorar e melhorar o relacionamento com os consumidores. Essas métricas fornecem informações detalhadas sobre a experiência do cliente, permitindo que as empresas identifiquem pontos críticos, ajustem suas estratégias e fortaleçam a fidelização.

Para Slack, Chambers e Johnston (2007), os principais indicadores operacionais incluem *Lead Time*, Taxa de Produtividade, Taxa de Retrabalho e Índice de Desperdício, que são essenciais para avaliar o desempenho dos processos produtivos internos. Tais indicadores

indicam a eficiência produtiva e de processos, permite avaliar a eficiência da empresa na entrega de produtos e serviços. Utilizado principalmente para avaliar empresas industriais aonde os sistemas de fabricação e entrega são bastante estressados e vitais para a sobrevivência do negócio.

Na visão de Tidd e Bessant (2018), os principais indicadores de inovação são: Taxa de Novos Produtos Lançados, Investimento em Pesquisa e Desenvolvimento, Tempo de Desenvolvimento de Novos Produtos e Índice de Adoção de Tecnologias. Tais indicadores são fundamentais para avaliar a capacidade da empresa em oxigenar o portfólio de produtos e serviços e indicam a capacidade criativa e adaptativa da empresa.

Para Garvin (1987), os indicadores de qualidade, como Taxa de Defeitos, Índice de Satisfação do Produto, Conformidade com Normas ISO e Tempo Médio de Resolução de Problemas, desempenham um papel preponderante no acompanhamento e melhoria dos processos organizacionais. Tais indicadores permitem às empresas avaliar sua capacidade de atender às expectativas dos clientes, reduzir falhas e garantir a conformidade com padrões de excelência.

De acordo com Carroll (1999), os indicadores de sustentabilidade, como Emissões de Carbono, Consumo de Energia Renovável, Impacto Social e Conformidade com Normas Ambientais, permitem às organizações monitorar e avaliar suas práticas em relação ao meio ambiente, à responsabilidade social e à governança corporativa. Esses indicadores são essenciais para promover a transparência e demonstrar compromisso com práticas mais éticas e sustentáveis.

3 METODOLOGIA

Ressalta Gil (2008), a importância da pesquisa científica tanto para o avanço do conhecimento da academia quanto para a solução de problemas práticos e relevantes enfrentados pela sociedade como um todo. Trata-se de um processo sistemático que possibilita respostas mais robustas, contribuindo assim para a inovação e aprimoramento contínuo.

O estudo em questão tem foco exploratório e qualitativo, tendo como base o referencial teórico e estudo de casos levantados. Tem como objetivo buscar relações entre a ansiedade informacional e a performance organizacional.

Para Lakatos e Marconi (2003), a metodologia exploratória busca proporcionar maior familiaridade com o problema investigado, permitindo formular hipóteses mais precisas. Por sua vez, a abordagem qualitativa foca na compreensão aprofundada dos fenômenos observados, por meio do contato direto entre pesquisador e objeto de estudo, facilitando uma análise mais detalhada e interpretativa do contexto.

Dentro da metodologia exploratória será utilizado o estudo de caso, que de acordo com Yin (2015), pode ser utilizado em pesquisas exploratórias, pois possibilita uma análise detalhada de fenômenos complexos dentro de seu contexto real. Essa abordagem é especialmente eficaz quando há necessidade de aprofundamento em questões específicas e quando os limites entre o objeto de estudo e seu contexto não são claramente definidos.

Será utilizado a análise de conteúdo, que para Bardin (2011) é um método sistemático e objetivo para explorar, compreender e analisar dados textuais; na medida em que, possibilita inferências sobre o contexto de produção e recepção destas mensagens.

Foram realizadas buscas nos termos “ansiedade”, “informação” e “performance” na base de dados da BRAPCI e os termos “*information*” AND “*anxiety*” AND “*performance*” nas bases de dados Scopus, JSTOR e Web of Science.

4 RESULTADOS

As buscas foram focadas nos termos “ansiedade informacional” ou “*information anxiety*” e foram selecionados estudos de caso que analisam o impacto da ansiedade informacional no desempenho das organizações e corporações, porém descartando os estudos e análises feitos em estudantes ou no ambiente acadêmico. Não se considerou também estudos relacionados à pandemia Covid-19 que gerou um pico de ansiedade informacional em toda a sociedade.

Foram realizadas buscas nos termos “ansiedade”, “informação” e “performance” na base de dados da BRAPCI, JSTOR, Web of Science e Google Acadêmico.

Na base de dados BRAPCI, utilizando os termos “ansiedade informacional” retornou vinte resultados, sendo três estudos no ambiente acadêmico e dois estudos no segmento corporativo.

Acessando a base de dados JSTOR, utilizando os termos “*information anxiety*” no título, resultou em apenas dois resultados, sendo que nenhum era estudo de caso no segmento corporativo

Pesquisa na Web of Science, utilizando os termos “*information anxiety*” no título retornou 16 resultados e nenhum estudo de caso no segmento corporativo.

Pesquisando no Google Acadêmico em título com o termo exato “*information anxiety*” retornou 92 resultados, sendo que 3 são relacionados ao segmento corporativo.

No total encontrou-se 5 estudos de ansiedade informacional no segmento corporativo, que são sumarizados a seguir.

No artigo, “*How can leaders alleviate employees’ workplace anxiety caused by information overload on enterprise social media? Evidence from Chinese employees*”, o estudo explora a relação entre sobrecarga de informação nas mídias sociais empresariais (MSE) e a ansiedade no ambiente de trabalho entre funcionários chineses. Embora as plataformas de MSE, como *WeChat* e *DingTalk*, facilitem a comunicação e a colaboração, também geram sobrecarga cognitiva devido ao excesso de informações. A pesquisa busca entender como os laços supervisor-subordinado, tanto instrumentais (focados em tarefas) quanto expressivos (focados em relações pessoais), podem moderar essa relação e, conseqüentemente, reduzir ou agravar a ansiedade no trabalho.

Com base na Teoria da Carga Cognitiva e na Teoria da Conservação de Recursos, o estudo argumenta que a sobrecarga de informações consome recursos cognitivos limitados, levando à ansiedade. Laços instrumentais podem ajudar a reduzir essa ansiedade ao fornecer clareza e direcionamento, enquanto laços expressivos podem agravar a situação ao introduzir demandas sociais adicionais. Esses laços desempenham papéis diferentes na moderação dos efeitos negativos da sobrecarga de informações.

Foram coletados 219 questionários válidos de funcionários chineses que utilizam ESM (*Structural Equation Modeling*) para comunicação com seus supervisores. Usando PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*), os pesquisadores analisaram as relações entre sobrecarga de informações, laços instrumentais e expressivos com supervisores e ansiedade no trabalho. Fatores como idade, gênero, nível educacional e autonomia no trabalho foram controlados para evitar vieses.

Os resultados indicaram que a sobrecarga de informações está positivamente associada à ansiedade no trabalho. Laços instrumentais supervisor-subordinado mitigam parcialmente essa relação, fornecendo recursos cognitivos adicionais e orientação prática. No entanto, laços expressivos, surpreendentemente, intensificaram a relação entre sobrecarga de informações e ansiedade, possivelmente devido às demandas emocionais adicionais que impõem aos funcionários.

Empresas devem implementar ferramentas de filtragem de informações para reduzir a sobrecarga e oferecer treinamentos para melhorar a capacidade de processamento de informações dos funcionários. Supervisores devem equilibrar o uso de laços instrumentais e expressivos, evitando comunicações excessivas ou mal direcionadas. Pesquisas futuras devem

explorar mais profundamente os mecanismos cognitivos subjacentes e aplicar estudos longitudinais para validar esses achados em diferentes contextos culturais.

O estudo “*Influence of information anxiety on core competency of registered nurses mediating effect of digital health literacy*” investiga a relação entre ansiedade informacional, Competência Central de Enfermeiros Registrados (CCER) e o papel mediador da Literacia Digital em Saúde (LDS).

A rápida digitalização dos sistemas de saúde trouxe benefícios significativos, mas também gerou uma sobrecarga informacional que pode prejudicar a tomada de decisões clínicas e o bem-estar emocional dos profissionais de enfermagem. A pesquisa busca compreender como a LDS pode atenuar os impactos negativos da ansiedade informacional no desempenho profissional dos enfermeiros.

A pesquisa baseia-se no Modelo Transacional de Literacia Digital em Saúde, que enfatiza a capacidade dos profissionais de saúde processarem, interpretar e utilizarem informações digitais de forma eficaz. A ansiedade informacional surge quando os enfermeiros enfrentam um volume excessivo de dados, informações ambíguas ou conflitantes, afetando sua capacidade de tomar decisões informadas. A LDS, por outro lado, atua como uma ferramenta essencial para filtrar informações relevantes e mitigar os efeitos da sobrecarga cognitiva.

O estudo foi conduzido em três hospitais terciários na província de Fujian, China, com uma amostra de 608 enfermeiros. Foram utilizados questionários padronizados, incluindo a Escala de Ansiedade Informacional, o Inventário de Competência de Enfermeiros Registrados e o Instrumento de Literacia Digital em Saúde. A análise foi realizada por meio de correlação de Pearson e modelagem de equações estruturais no software Mplus.

Os resultados revelaram que a ansiedade informacional afeta negativamente a competência central dos enfermeiros. A LDS, por outro lado, apresentou uma correlação positiva com a competência profissional. Além disso, a LDS atuou como um mediador parcial entre ansiedade informacional e CCER, explicando 43,54% da relação total. Ou seja, enfermeiros com maior literacia digital conseguiram lidar melhor com a sobrecarga informacional, resultando em melhor desempenho profissional.

O estudo destaca a necessidade de programas de capacitação focados em literacia digital em saúde para enfermeiros, a fim de reduzir a ansiedade informacional e melhorar sua competência profissional. Gestores hospitalares devem priorizar o treinamento contínuo em habilidades digitais, bem como criar políticas institucionais para mitigar os efeitos adversos da sobrecarga de informações. A LDS emerge como um recurso essencial para fortalecer a resiliência profissional dos enfermeiros em um ambiente de saúde cada vez mais digitalizado.

No artigo “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, Ribeiro *et al.* (2019) explora a informação como potencial fonte de ansiedade nas organizações, afetando diretamente a saúde mental e o desempenho dos trabalhadores. A era digital trouxe acesso ilimitado à informação, mas também um excesso difícil de gerenciar. Esse fenômeno, conhecido como ansiedade informacional, surge quando indivíduos enfrentam dificuldades para filtrar, interpretar e utilizar informações relevantes no ambiente de trabalho. O estudo destaca a necessidade de estratégias organizacionais para lidar com esse desafio.

A ansiedade informacional é caracterizada por frustrações, sensação de sobrecarga e insegurança em relação à qualidade e quantidade de informações disponíveis. Esse estado de ansiedade pode levar ao esgotamento mental, redução da produtividade e prejuízos no processo de tomada de decisões. O impacto é mais pronunciado em ambientes corporativos onde há alta demanda por processamento rápido de informações, criando um ciclo de estresse e desempenho reduzido.

O estudo propõe a gestão de pessoas como uma abordagem estratégica para mitigar os efeitos negativos da ansiedade informacional. Processos estruturados de gestão de pessoas,

incluindo planejamento, desenvolvimento, saúde ocupacional e suporte emocional, podem ajudar os funcionários a lidar melhor com a sobrecarga informacional. Além disso, uma comunicação mais clara e objetiva entre gestores e colaboradores é fundamental para reduzir ambiguidades e ansiedades associadas à informação.

A pesquisa foi desenvolvida por meio de análises bibliográficas e teóricas, utilizando materiais acadêmicos e científicos que abordam os temas de ansiedade informacional, gestão de pessoas e saúde ocupacional. Foram discutidos os principais fatores desencadeadores da ansiedade informacional, bem como os mecanismos pelos quais ela afeta a saúde dos trabalhadores. A análise também enfatizou como políticas de gestão estratégica podem minimizar esses impactos.

O artigo destaca que a ansiedade informacional é um desafio crescente para as organizações modernas, exigindo soluções sistêmicas e estratégicas. A gestão de pessoas deve ser integrada aos processos de tomada de decisão e desenvolvimento organizacional, com foco em treinamento, clareza comunicacional e suporte psicológico. Recomenda-se ainda que sejam implementadas práticas específicas para filtrar e organizar o fluxo de informações, garantindo que os funcionários possam utilizá-las de forma eficiente, sem impacto negativo em sua saúde mental.

O estudo “*Information anxiety in the workplace: Scale development and validation*” busca desenvolver e validar uma Escala de Ansiedade Informacional no Ambiente de Trabalho (AIAT) para medir como a ansiedade causada pelo excesso de informação afeta os trabalhadores. O conceito de ansiedade informacional é definido como um estado de desconforto emocional e cognitivo causado pela dificuldade de lidar com informações excessivas ou inadequadas. A pesquisa destaca que a ansiedade informacional pode prejudicar a produtividade, tomada de decisões e bem-estar emocional no ambiente corporativo.

A escala foi desenvolvida em duas fases principais. Na primeira fase, foi realizada uma revisão extensa da literatura sobre ansiedade informacional e entrevistas com grupos focais para gerar itens preliminares para a escala. Em seguida, especialistas validaram esses itens quanto ao conteúdo e aparência. A escala inicial consistia em 56 itens distribuídos em seis dimensões: Ansiedade de Tarefa, Ansiedade de Reconhecimento de Necessidade, Ansiedade de Busca, Ansiedade de Avaliação, Ansiedade de Acesso e Ansiedade de Uso.

Os dados foram coletados de 640 profissionais de diferentes setores, incluindo hospitais, universidades, bancos e organizações corporativas. A análise estatística foi conduzida por meio de Análise Fatorial Exploratória (AFE) e testes de confiabilidade (Alfa de Cronbach e Teste-Reteste). Os resultados indicaram que a escala final possui 33 itens válidos distribuídos nas seis dimensões mencionadas, explicando 51,97% da variância total. As medidas apresentaram altos níveis de confiabilidade, com coeficientes alfa variando entre 0,749 e 0,901.

Os resultados confirmaram que a ansiedade informacional é um fenômeno multidimensional que pode ser categorizado em diferentes fatores, como ansiedade relacionada à definição de tarefas, reconhecimento de necessidades e uso adequado das informações disponíveis. A escala demonstrou ser um instrumento robusto para avaliar a ansiedade informacional, oferecendo insights valiosos para identificar pontos críticos que afetam o desempenho dos funcionários.

O estudo destaca a necessidade de intervenções organizacionais para reduzir a ansiedade informacional, incluindo programas de capacitação em literacia digital e gerenciamento de informações. Além disso, políticas organizacionais devem focar na filtragem adequada de informações e no suporte psicológico aos colaboradores. A escala desenvolvida pode ser usada em futuros estudos para analisar a relação entre ansiedade informacional e fatores como desempenho no trabalho, bem-estar emocional e eficácia organizacional.

No artigo “Ansiedade informacional nas startups de inovação”, Cavallari Filho *et al.* (2020) foca no comportamento dos trabalhadores do conhecimento. As startups, devido à sua natureza dinâmica e altamente dependente de informações, enfrentam desafios significativos

relacionados ao excesso de dados. A ansiedade informacional surge como resultado da dificuldade dos colaboradores em filtrar, gerenciar e aplicar informações relevantes, afetando sua produtividade, saúde mental e capacidade de inovação.

A pesquisa utilizou o método de estudo de caso com triangulação de técnicas de coleta de dados, incluindo questionários fechados com escala *Likert*, entrevistas semiestruturadas com gestores e observação direta. Participaram 18 trabalhadores de quatro startups de tecnologia da informação. Foram analisadas questões relacionadas ao comportamento dos colaboradores frente às startups, acesso às informações online e os impactos do estresse e ansiedade informacional.

Os resultados revelaram que a ansiedade informacional está presente de forma significativa nas startups, manifestando-se por meio de frustração com a qualidade das informações, culpa por não estar suficientemente informado e a pressão constante para estar atualizado. A sobrecarga informacional tem afetado tanto o bem-estar físico quanto emocional dos trabalhadores, levando a sintomas como insônia, dores de cabeça e, em casos extremos, uso de medicamentos calmantes.

O estudo sugere que a gestão de pessoas desempenha um papel crucial na redução da ansiedade informacional. Estratégias como planejamento e avaliação do uso da informação, desenvolvimento de competências em gestão de dados, criação de políticas claras para acesso e uso de informações e ações voltadas para saúde mental foram destacadas como fundamentais para mitigar os impactos negativos do excesso de informações.

A pesquisa conclui que a ansiedade informacional é um desafio estrutural nas startups, exigindo ações sistêmicas por parte dos gestores. A implementação de políticas voltadas para o equilíbrio no uso das informações e o desenvolvimento de uma cultura organizacional que valorize a saúde mental e o bem-estar são essenciais. Recomenda-se também que startups invistam em programas de treinamento contínuo para aumentar a competência informacional de seus colaboradores.

5 DISCUSSÃO

Os resultados das buscas realizadas nas bases BRAPCI, JSTOR, Web of Science e Google Acadêmico revelaram uma escassez significativa de estudos focados especificamente no impacto da ansiedade informacional no segmento corporativo. Dos 130 resultados totais obtidos, apenas cinco atenderam aos critérios estabelecidos para esta pesquisa. Tal escassez sugere que, apesar da crescente relevância do tema no contexto organizacional, há um hiato substancial na literatura acadêmica que merece ser mais bem explorado.

Os estudos analisados destacam que a ansiedade informacional no ambiente corporativo está intrinsecamente ligada à sobrecarga de informações, falta de filtragem adequada e demandas cognitivas que excedem a capacidade dos indivíduos de processar e utilizar dados de forma eficaz. O estudo de Gerry McCambridge em mídias sociais empresariais (MSE) revela que a relação entre supervisores e subordinados, seja instrumental ou expressiva, desempenha um papel crucial na mitigação ou intensificação da ansiedade informacional. Supervisores que oferecem clareza e orientação instrumental reduzem significativamente os efeitos negativos, enquanto relações expressivas, paradoxalmente, podem agravar o problema devido às demandas emocionais adicionais.

A pesquisa sobre enfermeiros destaca a LDS como um fator mediador importante para reduzir a ansiedade informacional. Profissionais com maior competência digital conseguem filtrar e interpretar melhor as informações, reduzindo o impacto emocional e melhorando sua performance. Esse resultado reforça a importância de programas contínuos de capacitação digital, não apenas no setor de saúde, mas também em outros segmentos corporativos.

Outro ponto relevante foi identificado no estudo sobre a gestão de pessoas como ferramenta para lidar com a ansiedade informacional. Estratégias claras, suporte emocional e políticas institucionais eficazes podem contribuir diretamente para reduzir os efeitos adversos do excesso de informações. A gestão estratégica de pessoas aparece, portanto, como um eixo central na mitigação desse problema.

A escala validada de ansiedade informacional proposta em um dos estudos analisados também representa uma contribuição valiosa, oferecendo um instrumento robusto para mensurar e categorizar a ansiedade informacional em diferentes contextos corporativos. A criação de métricas confiáveis é um avanço significativo, permitindo que as organizações desenvolvam políticas específicas baseadas em evidências concretas.

A relação entre ansiedade informacional e performance organizacional é multifacetada e exige uma abordagem integrada para ser compreendida em sua totalidade. A ansiedade informacional afeta diretamente a capacidade dos colaboradores de tomarem decisões eficazes, processarem informações críticas e executarem suas tarefas com precisão. Além disso, a sobrecarga informacional pode levar ao esgotamento mental, redução da criatividade e aumento do turnover organizacional. Esses fatores, combinados, afetam negativamente a performance organizacional como um todo.

Empresas que dependem fortemente de análise de dados, gestão de informações e ambientes altamente digitalizados enfrentam desafios ainda maiores. A produtividade dos funcionários pode ser comprometida quando a ansiedade informacional atinge níveis críticos, resultando em falhas de comunicação, erros operacionais e perda de oportunidades estratégicas. Isso sugere que o gerenciamento eficaz da ansiedade informacional não é apenas uma questão de bem-estar individual, mas um imperativo estratégico para a competitividade e sustentabilidade organizacional.

Diante desse cenário, organizações precisam adotar políticas proativas que envolvam não apenas treinamentos técnicos, mas também suporte psicológico contínuo, clareza nas comunicações internas, filtragem adequada de informações e adoção de tecnologias que automatizem e simplifiquem a gestão informacional. Além disso, líderes organizacionais devem ser capacitados para identificar sinais de ansiedade informacional em suas equipes e intervir de forma assertiva.

Por fim, o estudo focado em startups revela que ambientes altamente dinâmicos e dependentes de informações estão particularmente suscetíveis à ansiedade informacional. A pressão constante por atualização e a dificuldade de filtrar informações relevantes geram impactos diretos no bem-estar físico e emocional dos colaboradores, além de afetar sua capacidade inovadora.

Diante desses achados, fica evidente que a ansiedade informacional não é apenas um fenômeno isolado, mas sim uma questão sistêmica que afeta diretamente a performance organizacional. Soluções eficazes dependem de abordagens integradas que envolvam ferramentas tecnológicas, desenvolvimento de competências digitais, políticas institucionais claras e suporte emocional adequado. Recomenda-se que futuros estudos ampliem a análise longitudinal desses fatores, bem como explorem contextos culturais diversos para validar as descobertas apresentadas nesta pesquisa.

Um ponto comum recorrente nos estudos da ansiedade informacional no ambiente corporativo é a questão da literacia em ambientes digitais em linha com a visão de Botelho-Francisco (2017) que aborda o conceito de literacias emergentes em contextos digitais, discutindo como a apropriação do ciberespaço exige competências específicas para navegar, interpretar e utilizar informações de forma crítica e eficaz. Enfatizando o impacto Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na construção do conhecimento, na inclusão digital e no desenvolvimento de novas práticas de leitura e escrita. O autor destaca a importância de compreender as literacias como um fenômeno plural e dinâmico, capaz de se adaptar às mudanças tecnológicas e sociais.

6 CONCLUSÃO

O contexto de volume crescente de dados e informações é perceptível e está gerando desdobramentos nas empresas sob o ponto de vista performance empresarial.

Entretanto, ao relacionar a ansiedade informacional com a performance organizacional através da análise de casos coletados nas bases consultadas não foi conclusiva, pois além de ser coletado muitos poucos casos, nenhum deles chegou a analisar os pontos relacionados com performance empresarial, ou seja, não trouxe considerações sobre questões financeiras, de inovação, operacionais ou de fidelização de clientes.

Ansiedade em geral está se ampliando, e especificamente a informacional está mostrando seus desdobramentos através da mudança dos hábitos pessoais e corporativos no acesso a dados e informações, nem sempre de forma positiva.

Poucos estudos detalhados e profundos em corporações e empresas, portanto sem avaliação de impactos detalhados ou setorizados.

Interdisciplinaridade como Ferramenta de Análise, considerando que a Ciência da Informação, Psicologia, Administração e Tecnologia oferecem perspectivas complementares para compreender e mitigar os impactos da ansiedade informacional.

Um aspecto importante refere-se à capacidade de filtrar, interpretar e utilizar informações digitais é um mediador essencial para reduzir os efeitos da ansiedade informacional. Aprimorar as capacidades existentes e desenvolver novas formas de abordagens podem ser caminhos a serem aprofundados considerando-se que a grande maioria das estratégias atuais aparentemente desenvolvidas para outros contextos podem estar chegando ao limite.

A gestão estratégica de pessoas como mitigador da ansiedade informacional é uma relevante forma de aprimorar a estruturação de comunicação, suporte emocional e políticas claras são essenciais para reduzir os efeitos adversos do excesso de informações.

Empresas iniciantes, de base tecnológica e altamente dependentes de informações estão mais suscetíveis aos efeitos adversos da ansiedade informacional, exigindo abordagens específicas, dependendo do setor que atuam, e ainda exigem aprofundamento das estratégias de gestão da informação e conhecimento, caso contrário correm o risco de gastarem energia em demasiado sem o retorno esperado.

O desenvolvimento de uma escala de mensuração da ansiedade informacional representa um avanço representativo para diagnósticos precisos e políticas baseadas em evidências.

Condução de estudos longitudinais e abordagens comparativas em diferentes contextos culturais podem aprimorar e detalhar a compreensão das relações entre ansiedade informacional e performance organizacional.

Redes sociais estão inseridas na rotina laboral das corporações, com suas implicações positivas e negativas, contribuindo na ampliação da ansiedade informacional nas empresas.

Importância da literacia informacional e digital, num mundo corporativo qual vez mais baseado e orientado a decisões complexas e estruturadas, mostra-se como um caminho significativo para o aprimoramento da relação ser humano e informação.

E finalmente considerarmos que a transição para o mundo digital e ampliação dos estudos sobre ansiedade da informação, sobrecarga informacional e humanidades digitais é um processo que deve ser aprofundado e estudado mais profundamente, já que mudanças mais drásticas no volume e complexidade das informações ocorreram mais significativamente a partir da década de noventa, ou seja, menos de quatro décadas, o que é pouco se considerarmos que o cérebro humano moderno, como o conhecemos hoje, atingiu sua estrutura atual há cerca de 300 mil anos, com o surgimento do *Homo sapiens*, de acordo com Herculano-Houzel (2016), marcado por um aumento significativo no número de neurônios no córtex cerebral, permitindo

capacidades cognitivas complexas, como linguagem, raciocínio abstrato e planejamento a longo prazo.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BELL, D. **The coming of post-industrial society**: a venture in social forecasting. New York: Basic Books, 1973.

BOTELHO-FRANCISCO, R. E. Literacias emergentes em contextos digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp, 2017.

CARROLL, A. B. Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. **Business & Society**, Thousand Oaks, v. 38, n. 3, p. 268-295, 1999.

CAVALLARI FILHO, R. *et al.* O impacto da ansiedade em informação nas startups de inovação. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, Havana, v. n 31, n. 2, 2020.

GARVIN, D. Competing on the Eight Dimensions of Quality. **Harvard Business Review**, Boston, v. 65, n. 6, p. 101-109, 1987.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIRARD, J. P.; ALLISON, M. Information Anxiety: Fact, Fable or Fallacy. **Electronic Journal of Knowledge Management**, Reading, v. 6, n. 2, p. 111-124, 2008. Disponível em: <https://www.ejkm.com>. Acesso em: 16 dez. 2024.

GLEICK, J. **The information**: a history, a theory, a flood. Nova York: Pantheon Books, 2011. Disponível em: <https://www.around.com>. Acesso em: 29 nov. 2024.

HERCULANO-HOUZEL, S. **The human advantage**: a new understanding of how our brain became remarkable. Cambridge: The MIT Press, 2016.

KAPLAN, R.; NORTON, D. **The balanced scorecard**: translating strategy into action. Boston: Harvard Business School Press, 1996.

KLAPP, O. E. **Overload and boredom**: essays on the quality of life in the information society. New York: Greenwood Press, 1986.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

NEELY, A.; GREGORY, M.; PLATTS, K. Performance measurement system design: a literature review and research agenda. **International Journal of Operations & Production Management**, Bradford, v. 25, n. 12, p. 1228-1263, 2005.

RIBEIRO, K. C. R. *et al.* 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. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**,

Havana, v. n 30, n. 4, 2019.

RICHARD, O. C. *et al.* Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. **Journal of Management**, Thousand Oaks, v. 35, n. 3, p. 718-804, 2009.

SARACEVIC, Tefko. The interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, 1995.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1949.

SIMON, H. A. Designing organizations for an information-rich world. *In*: GREENBERGER, M. (ed.). **Computers, communications, and the public interest**. Baltimore: Johns Hopkins Press, 1971. p. 37-72.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

TABOSA, H. R.; FREIRE, G. H. A. Contribuições de Wilson e Wersig para a inteligência metodológica na ciência da informação. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 5, 2013.

TIDD, J.; BESSANT, J. **Gestão da inovação**: integração de mudanças tecnológicas, de mercado e organizacionais. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2018.

TOFFLER, A. **Future shock**. New York: Random House, 1970.

YIN, R. K. **Case study research: design and methods**. 5th ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2015.

WATZLAWICK, Paul. **How real is real?** confusion, disinformation, communication. New York: Random House, 1976.

WEIL, P.; LELOUP, J.-Y.; CREMA, R. **Normose**: a patologia da normalidade. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.

WURMAN, R. S. **Information anxiety**. New York: Doubleday, 1998.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.