

ANDRIOTTI, F. K.; FREITAS, H. Proposição de um estudo sobre informações informais na monitoração do ambiente organizacional. In: Congresso Internacional de Gestão de Tecnologia e Sistemas de Informação (CONTECSI), 4º, 2007, São Paulo/SP. Anais...São Paulo/SP: CONTECSI, 2007.

Toward a study regarding informal informations in environmental scanning

Proposição de um estudo sobre informações informais na monitoração do ambiente organizacional

Fernando Kuhn Andriotti (PPGA/EA/UFRGS, RS, Brasil) – fkandriotti@ea.ufrgs.br
Henrique Freitas (PPGA/EA/UFRGS, RS, Brasil) – hf@ea.ufrgs.br

Abstract: Undeniable that information acquire, on the last 4 to 5 decades, an important role inside the organizations. Freitas *et al.* (1997) pointed out that, of all elements that compose the decision make, information is the most important, being base of the whole process. Managers and executives are exposed, on the day-to-day operations, to a great quantity of information, much of this coming from the information systems available. As many authors pointed out, it's impossible to consider all that, because of this, many of them prefer informal sources, like friends, counselors, family, and others. According to Freitas e Janissek-Muniz (2006) the methods, techniques and tools available don't reflect the characteristics of a intelligence process, because they don't allow the management of informal information, casual, not structured, and essentially undetermined. The aim of this work is propose a study regarding the informal informations in environmental scanning in decision making process in IT area.

Keywords: Environmental scanning, informal information, decision make, information, information management

Resumo: A informação inegavelmente adquiriu, nas últimas 4 ou 5 décadas, um papel de destaque no meio organizacional. Freitas *et al.* (1997) ressaltam que, dos elementos que compõem a tomada de decisão, informação é o que mais se ressalta, sendo base de todo o processo decisório. Nas mais diferentes situações do dia-a-dia, gerentes e executivos são expostos a grandes quantidades de informação, muito graças aos sistemas de informação disponíveis. Sendo impossível considerar tudo aquilo que é disponibilizado, muitos recorrem a fontes informais, como amigos, conselheiros, entre outras. De acordo com Freitas e Janissek-Muniz (2006), os métodos, técnicas e ferramental existente nem sempre respondem às características de implantação de um processo de inteligência, pois nem sempre permitem a gestão de informação informal, pouco estruturada, aleatória e essencialmente indeterminada. Neste artigo, propõe-se um estudo sobre as informações informais na monitoração do ambiente organizacional para a tomada de decisão no setor de TI.

Palavras-chave: Monitoração do ambiente, informação informal, tomada de decisão, informação, gestão da informação

Resumo expandido:

A informação inegavelmente adquiriu, nas últimas 4 ou 5 décadas, um papel de destaque no meio organizacional. Freitas *et al.* (1997) ressaltam que, dos elementos que compõem a tomada de decisão, informação é o que mais se ressalta, sendo base de todo o processo decisório.

Nas mais diferentes situações do dia-a-dia, gerentes e executivos são expostos a grandes quantidades de informação, muito graças aos sistemas de informação disponíveis. Sendo impossível considerar tudo aquilo que é disponibilizado, muitos recorrem a fontes informais, como amigos, conselheiros, entre outras.

De acordo com Freitas e Janissek-Muniz (2006), os métodos, técnicas e ferramental existente nem sempre respondem às características de implantação de um processo de inteligência, pois nem sempre permitem a gestão de informação informal, pouco estruturada, aleatória e essencialmente indeterminada.

Neste trabalho, propõe-se um estudo sobre as informações informais na monitoração do ambiente organizacional para a tomada de decisão no setor de TI, observando algumas dimensões que foram definidas *a priori*.

Sendo um processo, a monitoração do ambiente é uma atividade que é influenciada por diversos fatores. Esses fatores, aqui chamados de dimensões, são de especial importância na definição da atividade:

- **Forma de coleta:** diversos autores ressaltam que a forma de coleta das informações é bastante diversa no ambiente organizacional, ora através de consultas formais a bancos de dados, revistas, jornais, entre outros, ora através de contatos informais, como conversas. A boa escolha na forma de coletar as informações garante aos executivos agilidade na tomada de decisão (ALBRIGHT, 2004).
- **Fontes:** eleger quais fontes devem ser monitoradas, a frequência, e ainda, com revisões periódicas verificar a relevância da fonte. Reduzir o número de fontes a serem monitoradas para um número adequado é sempre um problema, o objetivo é chegar a uma lista que irá suprir as necessidades do executivo (AAKER, 1983; ALBRIGHT, 2004).
- **Armazenamento:** outro ponto importante é ter disponível um local para armazenamento das informações. Quem coleta dados deve saber onde armazenar e de que forma para que no futuro essa informação possa ser acessada. De acordo com Aaker (1983) "...os membros da organização devem saber para onde mandar as informações que foram coletadas".
- **Exploração e Disseminação:** outras pessoas, que não aquela que coletou a informação deve poder acessar um banco de dados, computadorizado ou não, possibilitando que a informação sirva a diferentes propósitos, a diferentes tomadores de decisão, em diferentes ocasiões. Essas informações então ficarão disponíveis para que outras pessoas tenham acesso e possam fazer suas próprias interpretações, explorando esses dados e gerando conhecimento (AAKER, 1983; ALBRIGHT, 2004; FREITAS et al., 1997).
- **Finalidade:** de acordo com Simon (1965) o processo decisório é composto por 4 fases, nas quais a monitoração do ambiente colabora diretamente. No entanto, há duas razões pelas quais um executivo pode buscar informações, para tomar uma decisão e para monitorar o resultado da decisão que foi tomada, no que o autor

chama de feedback. De acordo com Freitas e Kladis (1995, p.33) “[...] durante o decorrer do processo decisório novas informações podem ser agregadas”.

As dimensões levantadas têm por objetivo fornecer *insights* sobre alguns problemas que são comumente relatados. Primeiramente, criando diretrizes claras para a coleta de informação, formal ou informal, a forma de coleta dos dados, sendo assim possível definir as fontes mais adequadas, as formas de armazenar, como deve ser a exploração e disseminação, e com qual finalidade.

O modelo apresentado deve ainda ser estudado mais profundamente, onde as dimensões poderão ser observadas no curso das atividades das empresas, buscando detectar elementos que possam enriquecer cada uma das dimensões e, por conseguinte, o modelo como um todo.

A monitoração do ambiente tem sido amplamente estudada ao longo dos anos, tendo como foco, na grande maioria dos estudos, as informações formais. Por este motivo, justifica-se uma pesquisa inicial de cunho exploratório, apoiado fortemente em um método qualitativo (HOPPEN; LAPOINTE; MOREAU, 1996).

O objetivo deste trabalho é, portanto, observar à luz das dimensões levantadas, de que forma as organizações trabalham/utilizam as informações informais para monitorar o seu ambiente organizacional.