

Utilizadores de informação

Gestão de Informação e dos Processos de Negócio

Aula 6



Departamento de
Gestão e Economia

Hierarquia empresarial

Diferentes níveis de gestão, requerem informação diferente



Os gestores, dependendo do seu nível na hierarquia organizacional, desempenham diferentes papéis.

Papéis interpessoais (devido à autoridade que detém a sua posição)

4

→ **Figura de proa**

- Representa a organização em assuntos formais



Papéis interpessoais (devido à autoridade que detém a sua posição)

5

→ Líder

- Define as relações com os subordinados



Papéis interpessoais (devido à autoridade que detém a sua posição)

6

→ **Elo de ligação**

- Interage com as pessoas do exterior para obter informação e favores



→ Estratega

- Explora uma variedade de fontes para perceber as relações entre a organização e o seu ambiente e o rumo a seguir.



→ **Disseminador**

- Transmite informação para dentro da organização.



→ **Porta-voz**

- Transmite a informação as organização para o mundo exterior.



→ Empresário

- Inicia projetos que exploram oportunidades ou solucionam problemas.



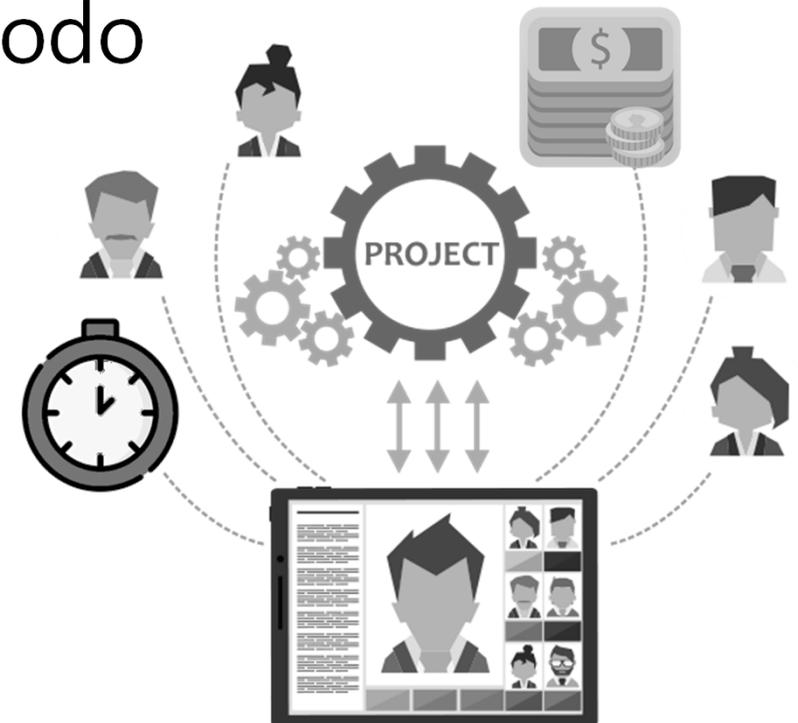
→ “Apaga-fogos”

- Lida com acontecimentos inesperados, mas importantes (*disturbance handler*).



→ Distribuidor de recursos

- Controla a distribuição de todo o tipo de recursos.

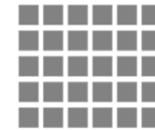
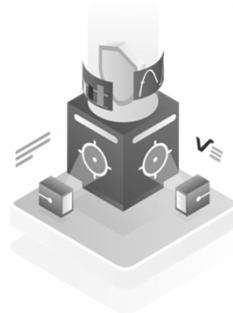


→ **Negociador**

- Empenha-se em negociações importantes com outras organizações ou indivíduos.



Os papéis a desempenhar e o nível hierárquico que um gestor detém implicam informação com **características distintas**.



→ Amplitude

- Quantidade de dados a partir dos quais a informação é extraída



→ Espaço temporal

- Período de tempo coberto pelos dados



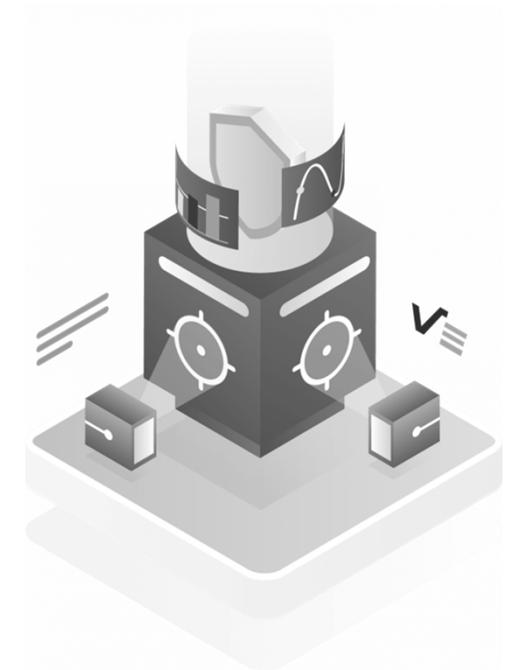
→ **Nível de detalhe**

- Grau de especificidade da informação



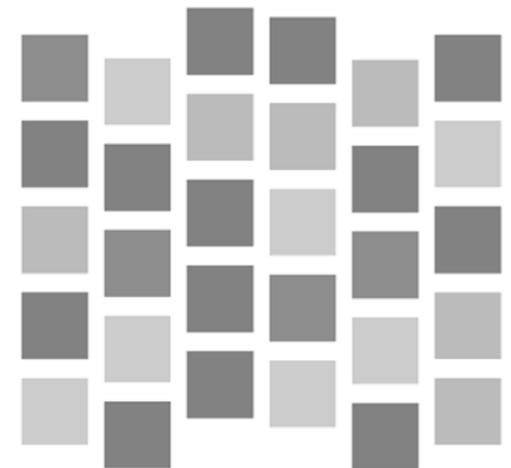
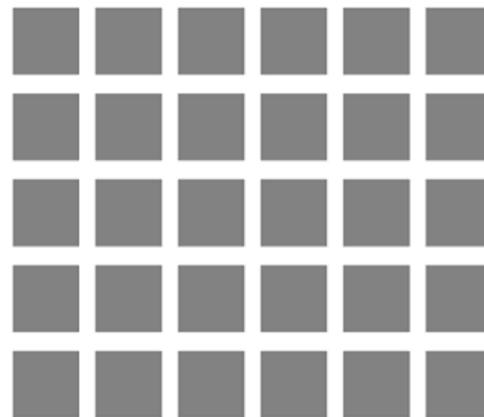
→ Fonte

- Origem da informação (interna e/ou externa)



→ Grau de estruturação

- Nível de estruturação dos dados

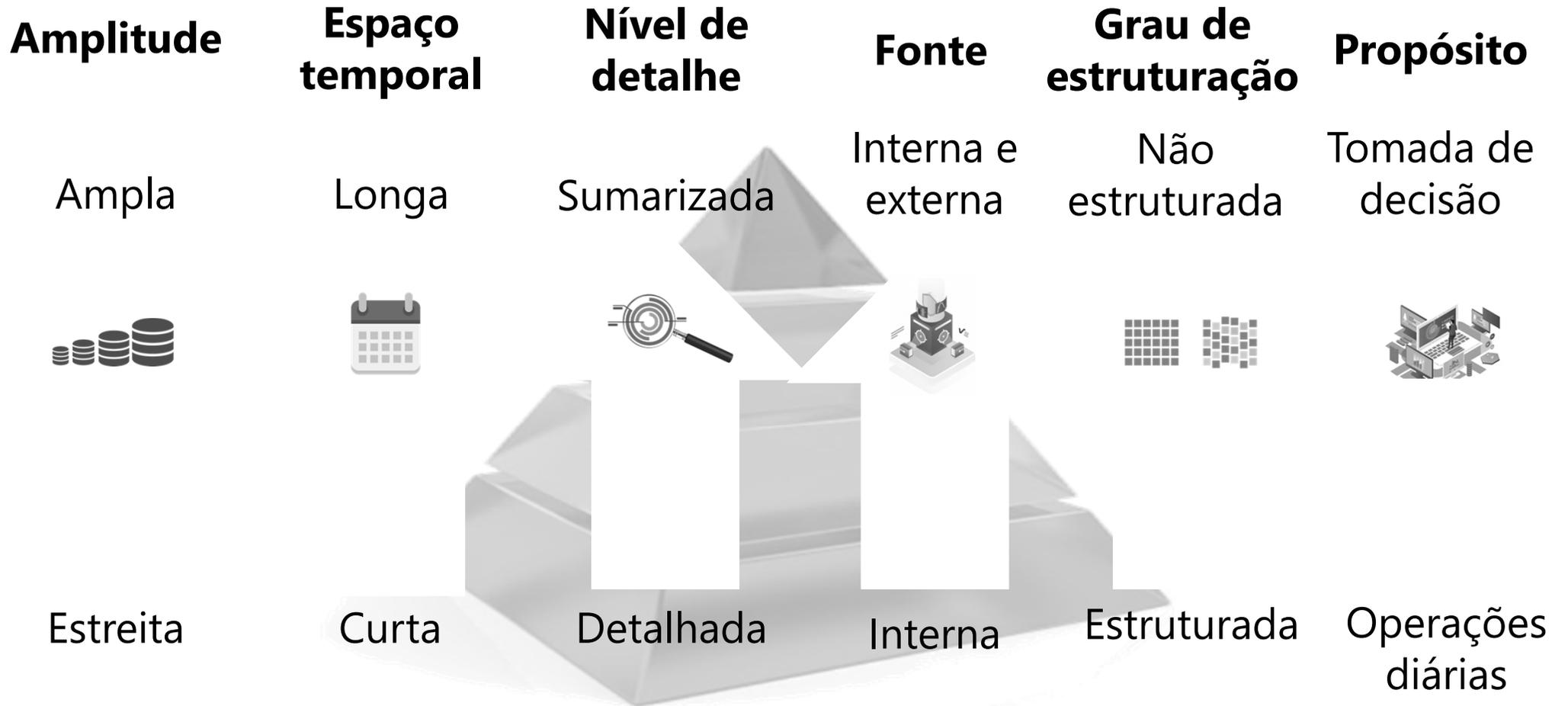


→ Propósito

- Tipo de utilização a efetuar



Caraterísticas da informação



Necessidades de informação

As contingências e os ambientes de utilização, moldam as **preferências de informação** dos gestores



Preferências de informação

→ Preferência pela concreta à abstrata

- A informação concreta fornece pormenores e variações que permitem avaliar a aplicabilidade da informação.



→ Simplificações e heurísticas

- Muitas vezes os gestores não se podem dar ao luxo de fazer uma pesquisa completa ou sistemática da informação disponível.



Heurística: Exemplo 1 – Que tema musical é este?



Heurística: Exemplo 2 – De que animal é este som?



Processo de obtenção de informação

Evento de manipulação de dados, no sentido de obter a informação desejada.

Essa informação pretende-se, acima de tudo: **útil**



→ Relevante

- A informação deve ser pertinente para o problema em causa.



Caraterísticas da informação útil

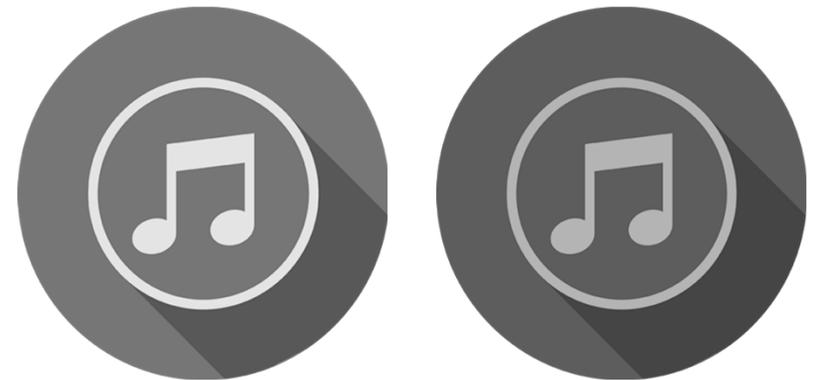


As contingências e os ambientes de utilização, moldam as preferências de informação dos gestores, que manifestam preferência pela concreta à abstrata, uma vez que a informação concreta fornece pormenores e variações que permitem avaliar a aplicabilidade da informação. Preferem também simplificações e heurísticas, uma vez que muitas vezes os gestores não se podem dar ao luxo de fazer uma pesquisa completa ou sistemática da informação disponível. Deste modo, a informação deve ser pertinente ou relevante para o problema em causa, devendo a mesma ser apresentada de modo a ajudar a pessoa que a utiliza para facilmente a entender dentro do seu contexto.

Caraterísticas da informação útil

→ **Completa**

- A informação parcial acarreta maiores riscos na sua utilização.



→ **Atual**

- Normalmente, as decisões devem conter a informação mais recente que há disponível.



→ Económica

- Deve-se sempre ponderar o custo da obtenção da informação em qualquer tomada de decisão.



Necessidade de sistemas de informação

A procura de informação é motivada por uma tentativa de **reduzir as incertezas** que rodeiam escolhas



Necessidade de sistemas de informação

Os sistemas de informação são o suporte para o **processamento** de uma **maior** quantidade de informação em **menor** tempo.

O conceito **não implica** tecnologia (informática).



Resumo

-  A hierarquia e as funções de gestão determinam diferentes necessidades de informação, atendendo ao papel que desempenham na organização.
-  As características da informação pretendida na gestão também varia com o tipo de funções e hierarquia dos gestores.
-  A informação dita útil possui características específicas.
-  Os sistemas de informação pretendem processar a maior quantidade de informação, no menor espaço de tempo, de modo a aumentar a sua utilidade.