

Utilizadores de informação

Gestão de Informação e dos Processos de Negócio

Aula 6



1

Hierarquia empresarial

Aula 6

2

Diferentes níveis de gestão, requerem informação diferente



2

Papéis dos gestores e a informação

3

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

3

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

4

→ **Figura de proa**

- Representa a organização em assuntos formais



4

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

5

→ **Líder**

- Define as relações com os subordinados



5

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



6

→ **Estratega**

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



7

→ **Disseminador**

- Transmite informação para dentro da organização.



8

Papéis informacionais (privilégios de acesso à informação)

9

→ **Porta-voz**

- Transmite a informação as organização para o mundo exterior.



9

Papéis de decisão (autoridade + acesso privilegiado à informação)

10

→ **Empresário**

- Inicia projetos que exploram oportunidades ou solucionam problemas.



10

→ **“Apaga-fogos”**

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



11

→ **Distribuidor de recursos**

- Controla a distribuição de todo o tipo de recursos.



12

→ **Negociador**

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



13

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



14

→ **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



17

→ **Fonte**

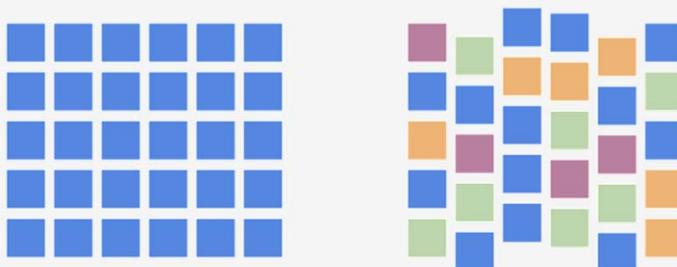
- Origem da informação (interna e/ou externa)



18

→ **Grau de estruturação**

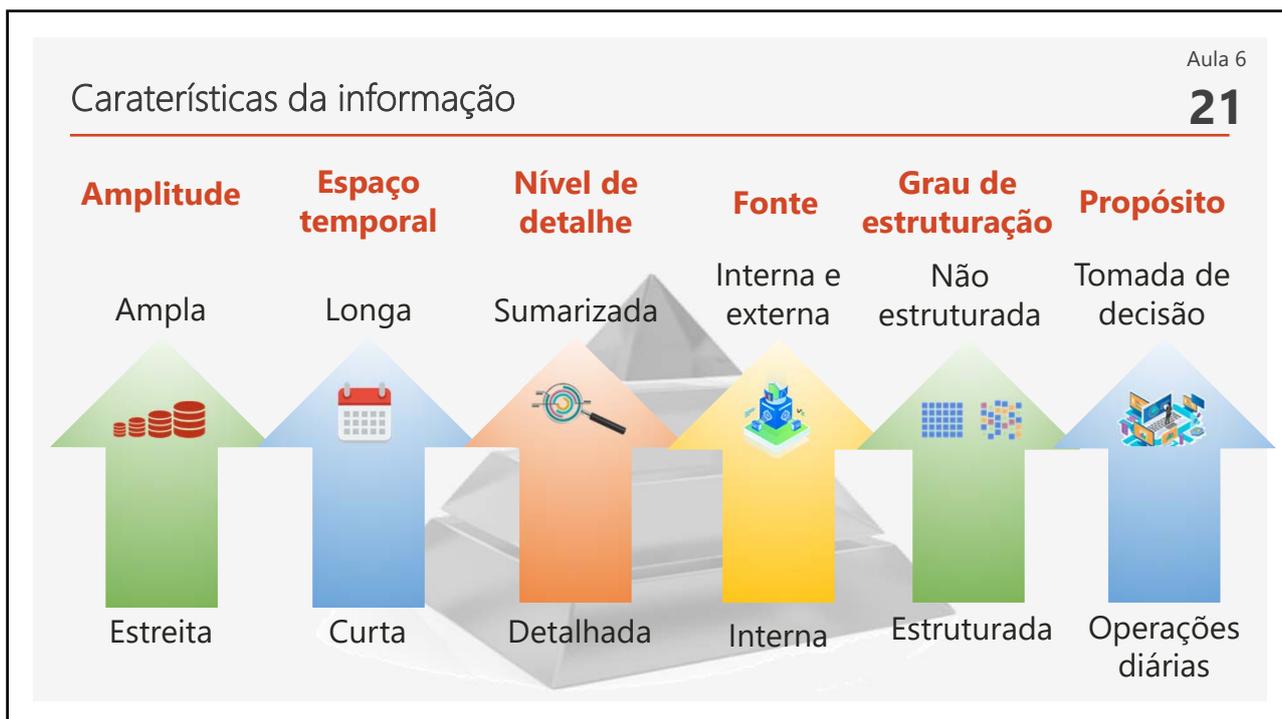
- Nível de estruturação dos dados



→ **Propósito**

- Tipo de utilização a efetuar





21

Aula 6
22

Necessidades de informação

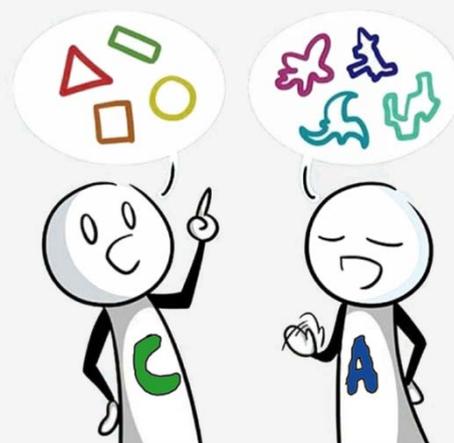
As contingências e os ambientes de utilização, moldam as **preferências de informação** dos gestores



22

→ Preferência pela concreta à abstrata

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



23

→ Simplificações e heurísticas

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



24

Aula 6

25

Heurística: Exemplo 1 – Que tema musical é este?

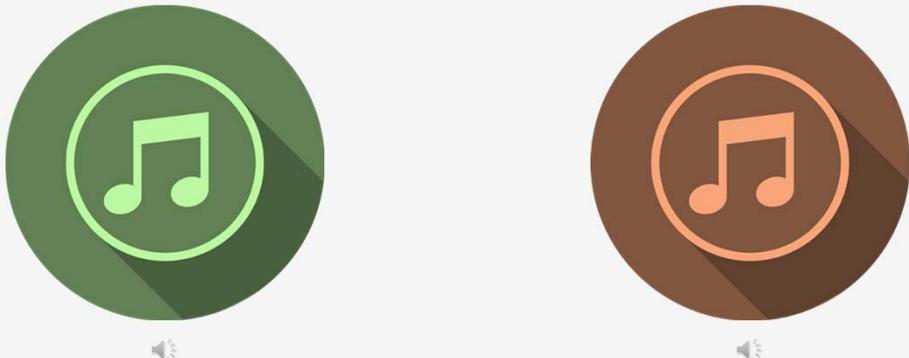


25

Aula 6

26

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



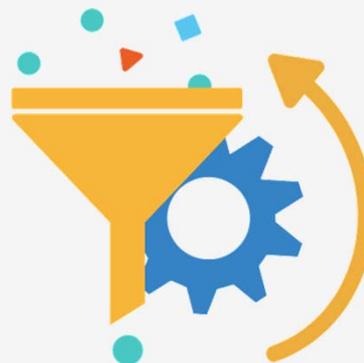
26

Processo de obtenção de informação

27

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

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



27

Caraterísticas da informação útil

28

→ **Relevante**

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



28

→ **Apresentação**

- A informação deve também ser apresentada de modo a ajudar a pessoa que a utiliza a entendê-la facilmente dentro do seu contexto



→

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.

→ **Completa**

- A informação parcial acarreta maiores riscos na sua utilização.



31

→ **Precisa**

- Informação não deve ser vaga.



32

→ **Atual**

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



33

→ **Económica**

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



34

Necessidade de sistemas de informação

35

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



35

Necessidade de sistemas de informação

36

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).



36

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.