

019.602.469-25

**TÍTULO: GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE
INTELIGENCIA ORGANIZACIONAL EM SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA
CASE: CASAN**

LINHA DE PESQUISA: GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

FLORIANÓPOLIS

MAIO/2021

**TÍTULO: GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE
INTELIGENCIA ORGANIZACIONAL EM SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA
CASE: CASAN**

Pré-Projeto de Pesquisa apresentado à Comissão de Seleção do Edital DG/FAED nº 03/2021 como requisito parcial para ingresso no Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação, do Programa de Pós-Graduação stricto sensu em Gestão da Informação - PPGInfo, Turma 2021, do Centro de Ciências Humanas e da Educação - FAED, da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC

FLORIANÓPOLIS

MAIO/2021

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	4
1.2	OBJETIVO GERAL.....	4
1.3	OBJETIVO ESPECÍFICO	4
1.4	JUSTIFICATIVA.....	5
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	6
3	METODOLOGIA	9
4	CRONOGRAMA.....	10
	REFERÊNCIAS	11

1 INTRODUÇÃO

O cenário mundial ao que concerne a gestão da informação são muito amplos, cada organização diante deste cenário que os envolve é dependente de alguma necessidade de gerir informações, através de seus ramos de atividades e sistemas de informações diversas.

Com a evolução dos computadores desde a década de 70 e 80 e consequentemente com a criação da rede mundial de computadores (internet) e velocidade das informações, o mundo começou a se conectar de forma mais rápida, passando a gerar canais de comunicação mais curtos, fazendo com que as organizações também se preocupassem com as informações dos ambientes externos.

Segundo Toni (2013), a tecnologia da informação nessas décadas era de um custo muito elevado, as organizações não davam muita notoriedade, no final do século XX com a criação de ferramentas tecnológicas disponíveis, as organizações começaram a observar seus processos com mais clareza, dando assim mais ênfase aos seus processos.

Cada organização tem sua estrutura interna própria, com suas diretorias, gerências, setores e divisões, e, cada qual, possui necessidades de tratar e processar informações para serem utilizadas para um determinado fim, seja para redução de custos e despesas, para otimizações de suas atividades internas, relatórios de acompanhamento de aumento ou diminuição de faturamento, projeções de curto, médio ou longo prazo, tomada de decisões, dentre outras finalidades.

Para Benghi, Andréia Fernanda Bento (2019), uma informação de boa qualidade tem que apresentar as seguintes características: Precisão, sem a presença de erros, ser completa e dotada de todas as informações que a compõe; Confiável, que tenha fonte e dados confiáveis e precisos; Relevante, que faça parte do rol das demandas e necessidades das informações; Verificável, que a informação esteja certa e determinada; Acessível, fácil acesso aos seus envolvidos e Segura, para as pessoas autorizadas a utilizá-las.

Para cada dado coletado, o mesmo, tem que estar sem vícios, puro, para ser tratado, interpretado e gerido para então ser mapeado e utilizado pelos setores da organização, para gerir informações necessárias para o processo decisório e gerenciamento das informações gerando o conceito de inteligência organizacional.

Ponjuán (1998) conceitua inteligência organizacional como a capacidade e a função de reunir, analisar e disseminar dados que permitam obter de maneira sistemática e organizada,

informação relevante sobre o ambiente externo e as condições internas da organização, para a tomada de decisão e a orientação estratégica.

Portanto, para uma excelência e eficiência com a visão do meio externo, voltados para sua estrutura interna e vice-versa, é imprescindível a atualização de seus processos, ferramentas de TI para a correta tomada de decisão em tempo real, de acordo com cenário de cada organização.

A presente pesquisa será realizada na Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - Casan, em sua gerência comercial, devido sua atuação de atividade meio, ou seja, na apuração cadastro de clientes, apuração, levantamento e acompanhamento de faturamentos diários e mensais, apuração de receitas, medição e fiscalização, relacionamento com clientes, inadimplências e estratégias para redução de custos e despesas operacionais. A Casan é uma empresa pública de sociedade de economia mista que atua no Estado de Santa Catarina desde 1971, atente atualmente 195 Municípios catarinenses.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Como são realizados a coleta, a organização, o tratamento, a gestão, e a tomada de decisão das informações geradas das atividades da gerência comercial dentro das sociedades de economia mista?

1.2 OBJETIVO GERAL

Diagnosticar o fluxo das informações nas sociedades de economia mista no contexto das organizações inteligentes.

1.3 OBJETIVO ESPECÍFICO

- a) Realizar levantamento bibliométrico;
- b) Identificar as fontes dos dados e informações internas e externas;
- c) Realizar diagnósticos do fluxo de informação das atividades da gerência/setor comercial;
- d) Identificar qual as ações tomadas pelos gestores e colaboradores dos dados tratados para a tomada de decisão;

1.4 JUSTIFICATIVA

A Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - Casan possui 4 (quatro) superintendências regionais de negócios: Superintendência Metropolitana da Grande Florianópolis, do Norte/Vale do Itajaí, do Oeste e Sul/Serra, cada superintendência são fiscalizadas por uma agência reguladora que tem como atribuição fixar normas, regulamentos e instruções, quanto a qualidade, eficácia e eficiência do serviço público prestado pela Casan, revisar e autorizar o reajuste nas tarifas das faturas de água e esgoto, regular os subsídios tarifários, padrões e tempo de atendimento ao público, dentre outras atribuições;

Nesse contexto a gerência comercial tem um papel importante e fundamental na organização: se adequar as exigências de todas as agências reguladoras, a fim de atender as exigências legais e alcançar suas metas e objetivos.

Portanto a presente pesquisa justifica-se em diagnosticar e tratar os dados para gerar informações para seu gerenciamento e tomada de decisão, na execução das suas atividades internas, nas informações de faturamentos, receitas, controlar o sistema comercial integrado, medir e fiscalizar as faturas de água e qualidade/ tempo de atendimento ao cliente.

No mesmo sentido, justifica-se em utilizar o referido tema no órgão público com finalidade de contribuir com o progresso da organização na qualidade dos dados e recursos informacionais para a geração da inteligência organizacional.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Através do processo de globalização dos mercados, associados a evolução tecnológica, o nível de exigência das organizações contemporâneas em suas atividades internas e externas para geração de dados e informações, estão em constantes mudanças, essas exigências visam promover várias fontes de informações e dados para a tomada de decisões em ganho de produtividade entre os colaboradores, reduções de custos, formações de preços, aumento de lucros nos variados ramos de atividades.

Segundo Buckland (1991), dados são tipos de informações que foram processadas para alguma coisa, são interpretados através de indícios ou evidências, que podem ser utilizados para diversas formas conforme entendimento e compreensão.

Uma gestão de dados para Lopes (2013), precisa e alinhada a ferramenta de tecnologia da informação, garantem que informações significativas para que o processo decisório seja verdadeiro e preciso.

Oliveira (2001) diz que, “A informação é o produto da análise dos dados existentes na empresa, devidamente registrados, classificados, organizados e interpretados dentro de um contexto, para transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisão de forma otimizada”.

Para Sant’ana (2016) esses dados estão relacionados a capacidades, habilidades e competências, tendo em conta a garantir que a organização possa acessá-lo posteriormente de acordo com as suas necessidades, com fontes confiáveis gerando informação.

Através de uma gestão da informação definida, segura e precisa, ou seja, seus dados organizados, classificados e identificados, se obtém informações suficientes para interpretações e processo decisório, garantindo que as informações alcancem aos usuários internos e externos e com integridade.

A gestão da informação, assegura que a informação seja administrada e trabalhada como uma ferramenta obrigatória na organização, em conformidade com sua missão e objetivo, segundo Choo (2003a) ela se beneficia dos mecanismos de dados e informações para promover e se adaptar as mudanças dentro da organização.

Para Beuren (1998), é indispensável que as informações estejam em conformidade com as políticas internas da organização para que atenda seus objetivos.

Podendo ser utilizados em vários ambientes dentro e fora da organização, a gestão da informação preocupa-se com seu cotidiano, para Santos (2009), são partes de comunicações

ininterruptas, formando um todo para se chegar a um ponto estabelecido, tendo correlação com o ambiente externo da organização.

A organização com a finalidade de coletar seus dados, transformá-los em informações essenciais para utilizá-la no seu dia-a-dia e em situações singulares, são imprescindíveis sistemas automatizados para processamento, interpretação e geração de relatórios gerenciais, de acordo com Almeida (2011) os sistemas são fundamentais para garantir que as organizações sobrevivam a longo prazo e que possa ter reações para situações inesperadas e aproveitamento de oportunidades.

Segundo Stair e Reynolds (2015) “Sistema de informação (SI) é um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coleta (entrada), manipula (processo), armazena e dissemina dados (saída) e informações, e fornece reação corretiva (mecanismo de realimentação) para alcançar um objetivo” no mesmo sentido, para Stair e Reynolds (2015) “Um sistema é um conjunto de elementos que interagem para realizar objetivos.”

Quanto ao seu processamento Gil (1999) “compreendem um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e correspondente tradução em informações”, para Stair (1998) “o processamento significa converter ou transformar dados em resultados úteis.”

Na prática, os elementos da gestão da informação, auxilia em identificar as necessidades da organização, desenhando seus fluxos de informações, para Almeida (2011), torna as decisões mais ajustáveis a qualquer tipo de situação.

Possibilitado a comunicação de seus colaboradores através de diversos canais, com suporte da tecnologia da informação, diminuindo os riscos e utilização de forma imprecisa a informação gerada.

Para Valentim (2002) nas organizações existem ambientes hierarquizados compostos por diretorias, gerências e setores, cada qual, possuindo relações interpessoais, com suas fontes de informações, desenvolvendo fluxos de informações.

Os fluxos informacionais são responsáveis pelas rotinas, como as movimentações internas entre setores, processamento de documentos, participação ativa dos colaboradores e servem de instrumentos fundamentais para gerar desenvolvimento em suas atividades, Gomes (2017), ressalta que o indivíduo estimula o movimento de ação para que o outro responda na mesma intensidade.

Para Inomata (2012) “o estudo do fluxo permite caracterizar um processo enxuto e simples, a partir da identificação de seus elementos, considerando também o elemento homem

como artefato para ter conhecimento e integrar este processo. Com isso, estabelecer avaliação e melhoria contínua a partir do diagnóstico como forma de prever a eficiência (processo) e a eficácia (resultado) do fluxo informacional.”

Choo (2003), explana que possui passos para concretização do fluxo sendo no reconhecimento das necessidades, na aquisição, guarda, otimização dos produtos e serviços, no compartilhamento e utilização.

Quanto mais complexos dentro dos ambientes organizacionais no fluxo de informações, o processo decisório torna-se mais difícil, carecendo de um sistema de informação mais efetivo para geração de informações eficientes.

Atualmente estamos inseridos na era da revolução tecnológica e na era da informação, temos dados na palma de nossas mãos, diversos sistemas e aplicativos que coletam, tratam esses dados, compartilham, geram informações que são utilizados para o processo decisório.

Para a tomada de decisão assertiva, Drucker (2006) ensina que os gestores seguem estágios no processo decisório, classificando e definindo o problema, verificando se há respostas para o problema, escolhendo o que é melhor para a organização, executando o processo de decisão e verificando os resultados obtidos da decisão.

A monitoração de ambientes afeta o desempenho organizacional, segundo Choo (1998a) a organização adquire o emprego da informação de fora para dentro, auxiliando-a no processo decisório para planejar suas execuções futuras para sua conservação.

Identificando acontecimentos e fatos que necessitam de melhoramentos, aperfeiçoamentos com propósito de se adaptar as condições ambientais, a organização gera suas próprias informações para alcançar seu grau de inteligência corporativa.

Para Ferro Junior (2007) elas visam no aperfeiçoamento de suas técnicas de trabalho, desenvolvimento de seus processos, experiências, relacionamentos e conhecimentos dos colaboradores com o propósito armazenamento de informações para serem compartilhadas por vários setores e acesso futuro para a tomada de decisão.

No processo para a geração de informação existem diferentes direções, conteúdos, conceitos, definições e procedimentos, com o principal objetivo de manter a organização sempre em funcionamento e com inteligência, adaptando-se a cada realidade e modificação dos ambientes internos e externos, gerando informações relevantes a fim de obter sucesso organizacional.

3 METODOLOGIA

Diante do problema proposto da presente pesquisa serão aplicados os procedimentos metodológicos, segundo Vergara (2005), são para atingir os objetivos e permitir que o pesquisador responda o problema de pesquisa, os procedimentos adotados são de muita relevância.

Neste sentido, serão adotados na presente pesquisa a seguinte metodologia:

Quanto aos objetivos a pesquisa será exploratória e descritiva, para Gil (2002), a pesquisa exploratória proporciona maior ligação com o problema, tem como objetivo em aperfeiçoar ideias e ter percepções em conhecer a realidade suas características e seus problemas, explana Gil (2002), nas pesquisas descritivas se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade.

Quanto aos métodos a pesquisa será quantitativa e qualitativo, devido a coleta e tratamento de dados, segundo Zanella (2013), O método quantitativo preocupa-se com representatividade numérica, isto é, com a medição objetiva e a quantificação dos resultados, no mesmo sentido para Zanella 2013), parte da busca de dados, que são transformados em informações, para finalmente passar para conhecimento.

Zanella (2013), quanto pesquisa qualitativa, o qualitativo origina-se na antropologia e utiliza métodos indutivos, objetivando a descoberta, a identificação e a descrição detalhada e aprofundada.

Quanto ao procedimento a ser utilizado será a coleta de dados devido a pesquisas bibliográficas e documentais, entrevistas e observações, conceitua Gil (2002) o elemento mais importante para a identificação de um delineamento é o procedimento adotado para a coleta de dados. Assim, podem ser definidos dois grandes grupos de delineamentos: aqueles que se valem das chamadas fontes de "papel" e aqueles cujos dados são fornecidos por pessoas. No primeiro grupo, estão a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental. No segundo, estão a pesquisa experimental, a pesquisa ex-postfacto, o levantamento e o estudo de caso.

4 CRONOGRAMA

PERÍODO	2021	2022		2023
ATIVIDADES	2º Sem	1º Sem	2º Sem	1º Sem
Disciplinas Curriculares	X	X	X	
Pesquisa Bibliográfica e Documental	X	X	X	
Análise dos Dados		X	X	
Elaboração da Dissertação		X	X	X
Conclusão e Revisão				X

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Jocely S. C.; OLIVEIRA, Maria de Fátima L. C. F de. **Tecnologia da informação (TI) e o desempenho competitivo das organizações**. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 8., 2011. Portal e-gov [...] São Paulo: [s.n.], 2011. p. 1-13. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/tecnologia-da-informa%C3%A7%C3%A3o-ti-e-o-desempenho-competitivo-das-organiza%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 08 mai. 2021
- ANDRÊIVA Fernanda Bento Benghi; Marcos Renato Muller; Cleide Tirana Nunes Possamai; Roséli Godói Pereira. **Sistemas de informações contábeis**. Indaial: UNIASSELVI, 2019.
- BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo: Atlas, 1998.
- BUCKLAND, M. K. **Information as thing**. *Journal of the American Society for Information Science* (1986-1998), v. 42, n. 05, p. 351-360, 1991. Disponível em: <http://ppggoc.eci.ufmg.br/downloads/bibliografia/Buckland1991.pdf> Acesso em: 08 mai. 2021.
- CHOO, Chun W. **Information management for the intelligent organization**: the art of scanning the environment. 2. ed. [S.l.] : ASIS, 1998a. (ASIS monograph series).
- CHOO, Chun Wei. **Gestão da informação para a organização inteligente**: a arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Caminho, 2003a.
- CHOO, C. **A organização do conhecimento**. São Paulo: Editora Senac, 2003. 425p.
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **Introdução à administração**. São Paulo: Thomas Learning, 2006.
- FERRO JUNIOR, C.M. **Inteligência Organizacional, análise de vínculos e a investigação criminal**: um estudo de caso na Polícia Civil do Distrito Federal. 138 f. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2007.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio de Loureiro. **Sistemas de Informações Contábil/Financeiros** 3ª ed. Atlas, 1999.
- GOMES, Henriette Ferreira. **Mediação da informação e protagonismo social**: relações com vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. In: GOMES, H.F.; NOVO, H.F. (Orgs.). **Informação e Protagonismo Social**. Salvador: EDUFBA, 2017.
- INOMATA, Danielly Oliveira. **O fluxo da informação tecnológica**: uma análise no processo de desenvolvimento de produtos biotecnológicos. 2012. 282 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

LOPES, B. R. **Gestão e governança de dados**: promovendo dados como ativo de valor nas empresas. Rio de Janeiro: Brasport Livros e Multimídia, 2013.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 7ª Ed.- São Paulo, Atlas, 2001.

PONJUÁN DANTE, Gloria. **Gestion de la Informacion em las Organizaciones**: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile:CECAPI, 1998

SANT'ANA, R. C. G. **Ciclo de vida dos dados**: uma perspectiva a partir da ciência da informação. Informação & Informação, Londrina, v. 21, n. 2, p. 116 – 142, 20 dez. 2016.

SANTOS, Aldemar de Araújo. **Informática na empresa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistema de informação**: uma abordagem gerencial. 2ª edição. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. São Paulo: Cengage. 2015. Disponível em : Acesso em: 17 Jun. 2019

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2013.

TONI, José Alexandre. **A evolução dos Sistemas de Informação**. Disponível em: <http://www.e-combr.com.br/artigos/19-a-evolucao-dos-sistemas-de-informacao.html>. Acesso em: 09 mai 2021.

VALENTIM, M.L.P. **Inteligência competitiva em organizações**: dado, informação e conhecimento. Datagramazero-Revista da Ciência da Informação, v.3, n.4, p.1-23, 2002.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.