

CRUZ, Felipe Lopes da. **O impacto da satisfação das necessidades de informação na tomada de decisão inerente ao planejamento estratégico de uma organização pública federal.** Brasília, 2013. xvii, 257 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

URL: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/15150>

Resumo: Investiga os impactos provenientes da satisfação das necessidades de informação para a tomada de decisão inerente ao planejamento estratégico de uma organização pública federal. A estratégia de investigação adotada foi o estudo de caso, envolvendo a utilização de métodos sequenciais de abordagem na busca pela triangulação e convergência de dados provenientes de diferentes fontes de evidência. A primeira fase consistiu de análise documental e, a segunda da validação e expansão dos achados por meio de entrevista em profundidade, a terceira do levantamento (questionários) e a quarta da observação participante. Fundamentado na literatura das áreas de Administração, Gestão Pública e Ciência da Informação, notadamente, nessa última, no que se refere ao modelo do uso da informação dentro das “organizações do conhecimento” proposto por Choo, Davenport, McGee e Prusak, foram realizadas investigações junto aos atores envolvidos no contexto estudado, para o entendimento dos problemas relacionados à necessidade de informação para a tomada de decisão inerente ao planejamento estratégico. Foram identificadas as etapas e as decisões relativas ao processo de construção da estratégia organizacional; as principais dificuldades dos construtores do planejamento estratégico, com foco nos problemas de informação; bem como as estratégias utilizadas para contornar os cenários desfavoráveis originados pelas deficiências informacionais associadas à decisão. O estudo identificou que problemas de cunho cultural (hierarquia e política, falta de cultura de planejamento, excesso de sigilo e falta de pessoal), metodológico (inadequação do perfil dos participantes, prazos escassos e falha na sensibilização) e informacional (falta de informações, falta de sistematização de informações, informações deficientes e repetidas), como os mais relevantes problemas encontrados. Além disto, demonstra-se que, durante a identificação de impactos referentes ao processo de satisfação de necessidades de informação, que para se conseguir tomar as decisões em situações em que havia deficiências informacionais, os atores envolvidos desenvolveram estratégias de contorno como a (i) fundamentação de decisões em experiências pessoais (empirismo), a (ii) generalização, a (iii) interpretação (subjetiva) e a (iv) utilização indireta da informação.

Palavras-chave: Administração pública; Estudo de usuário; Gestão do conhecimento; Necessidade de informação; Planejamento estratégico; Processo decisório; Sistemas de informação gerencial.

Abstract: This research aimed to investigate the impacts from the satisfaction of information needs for decision making in the strategic planning of a public organization. The research strategy adopted was the case study, involving the use of sequential methods of approach in the search for convergence and triangulation of data from different sources of evidence. The first phase consisted of document analysis, and the second expansion and validation of findings through in-depth interview, the third survey (questionnaires), and the fourth participant observation. Grounded in the literature from the areas of Administration, Public Management and Information Science, notably, the last one, with regard to models of information use within organizations proposed by Choo, Davenport, McGee and Prusak, investigations were carried out with the actors involved in context studied to understand the problems related to the need of information relating to strategic planning. The study identified the decision steps and decisions related to the construction of the organizational strategy, the strategic planning builders main difficulties focusing on the information problems as well as the strategies used to avoid the unfavorable scenarios originated by informational deficiencies associated to the decision process. The study found that there was some problems during the planning process, like ones related with the cultural cachet (political hierarchy, lack of planning culture, excessive secrecy and lack of staff), methodology (inadequate profile of participants, few deadlines and failure occur awareness) and information (lack of information, lack of systematic information and disabled and repeated). Moreover, it was shown that during the identification of impacts related to the satisfaction of information to decision making in low informational situations, the actors involved developed contour strategies as (i) rationale for decisions on personal experience (empiricism), (ii) generalization, (iii) interpretation (subjective) and (iv) indirect use of the information.

Keywords: Decision process; Information needs; Knowledge management; Management information system; Public Administration; Strategic planning; User study.