

3 Metodologia

3.1. Tipo de Pesquisa

Devido à complexidade e subjetividade inerentes ao tema do trabalho, optou-se pela realização de uma pesquisa qualitativa como um caminho abrangente e viável para o entendimento do problema central a ser investigado.

Esta pesquisa pode ser classificada, quanto aos seus fins, como uma investigação exploratória pois, apesar do conhecimento acumulado sobre os temas que a compõem, os efeitos da interação entre Gestão da Informação e Processo Decisório nas organizações brasileiras são pouco conhecidos. Devido à sua natureza de sondagem, seu objetivo é buscar a formulação de hipóteses sobre esta relação (Vergara, 2000), o “aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições” (Gil, 1996).

Quanto aos meios de investigação, segundo a taxionomia de Vergara (2000), a pesquisa enquadra-se nos tipos documental, pesquisa de campo e estudo de caso. Para sua contextualização, além da revisão bibliográfica realizada sobre o objeto e as áreas de estudo, utilizaram-se documentos e conteúdos publicados de forma impressa ou eletrônica pela organização estudada. É uma pesquisa de campo pois suas percepções foram colhidas através de entrevistas semi-estruturadas e observação participante baseada na experiência do pesquisador. Seu objetivo é uma tentativa de compreender acontecimentos contemporâneos já ocorridos ou em curso, ou seja, a influência exercida por processos gerenciados de informação nas decisões corporativas, em que não há a possibilidade de manipulação ou controle de variáveis por parte do pesquisador, características que recomendam o estudo de caso como método de investigação. Além disso, a escolha do estudo de caso é justificada pela necessidade de investigar “um

fenômeno dentro de seu contexto da vida real”, ou seja, a dinâmica do gerenciamento da informação de uma grande organização pública, a Previdência Social brasileira, e não há limites claros entre este fenômeno e seu contexto. Trata-se de um estudo de caso único, já que atende aos fundamentos lógicos representados pela raridade – organização que detém grandes volumes e ampla abrangência de dados e informações, elevada complexidade operacional e gerencial, e forte impacto social aplicável à toda a população brasileira – e por ser um caso revelador, devido à oportunidade que o pesquisador teve de observar e analisar um fenômeno sub-explorado pela investigação científica no Brasil, obtida pela conveniência de aproveitar sua experiência em tecnologia, sistemas e gestão da informação na organização (Yin, 2001). A unidade de análise foi definida levando-se em consideração as características da situação única a ser investigada, fazendo-se necessário abordar o estudo da gestão da informação e da decisão na organização Previdência Social como um todo.

3.2. Universo e Amostra

A pesquisa foi desenvolvida dentro de uma organização pública de âmbito federal, a Previdência Social brasileira, composta por três instituições, conforme anteriormente citadas: o Ministério da Previdência Social (MPS), o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev). O universo da pesquisa é constituído por todos os gestores das três instituições que exerceram, nos anos de 2003 e/ou 2004, algum tipo de papel no gerenciamento de informações organizacionais, seja no nível estratégico, tático ou operacional, relacionado direta ou indiretamente às principais linhas de negócio voltadas para os clientes externos da organização, ou seja, Benefícios, Receita Previdenciária, Contencioso e CNIS – Cadastro Nacional de Informações Sociais.

A amostra é composta por 16 (dezesesseis) gestores e ex-gestores que atuaram nas três instituições no período estudado, ocupando cargos de diretores, secretários, coordenadores, superintendentes ou gerentes, em Brasília e no Rio de

Janeiro. A seleção dos gestores buscou tanto quanto possível atender aos critérios de proporcionalidade entre as instituições, de representatividade das linhas de negócio, e de tipicidade (Vergara, 2000) baseado na percepção sobre a importância do processo de gestão da informação. Em alguns casos, também foi aplicado o critério de acessibilidade ou conveniência do pesquisador. As Tabelas 8 e 9 mostram a distribuição da amostra por instituição e linha de negócio. Foi adicionada a linha de negócio “Infra-estrutura e Gestão” às anteriormente citadas, para caracterizar papéis que, pela sua natureza, geraram impacto sobre a gestão da informação organizacional em todas as demais linhas de negócio.

Tabela 8 - Distribuição da Amostra por Instituição

Instituição	Número de gestores	%
MPS	5	31
INSS	3	19
DATAPREV	8	50

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 9 - Distribuição da Amostra por Linha de Negócio

Linha de negócio	Número de gestores	%
Benefícios	4	25
Receita Previdenciária	1	6
Contencioso	1	6
CNIS	3	19
Infra-estrutura e Gestão	7	44

Fonte: dados da pesquisa

Cabe registrar o efeito ocorrido, embora pequeno, sobre a proporcionalidade entre as instituições dentro da amostra, decorrente da transferência da gestão de uma das linhas de negócio (Receita Previdenciária) do INSS para o MPS, iniciada semanas antes do início das entrevistas, em um processo que continuava em curso até a conclusão da pesquisa.

3.3. Coleta de Dados

Para a realização da coleta de dados da pesquisa, optou-se por utilizar um instrumento semi-estruturado de captação de dados, na forma de um roteiro de entrevista que servisse mais como um indutor de questionamentos por parte dos entrevistados do que propriamente como um questionário. Esta abordagem tende a trazer efetividade na captação de percepções dos entrevistados sobre os temas inquiridos e a dinâmica dos processos, conferindo também flexibilidade por não se ater exclusivamente aos questionamentos sugeridos pelo roteiro e permitir explorar casos típicos, extremos e marginais (Gil, 1996). Também foram pesquisados documentos organizacionais e públicos para comprovação e relacionamento das percepções captadas nas entrevistas, bem como elementos provenientes da observação participante proporcionada pela vivência organizacional do pesquisador. Yin (2001) justifica a adequação da utilização de várias fontes de dados em estudos de caso para permitir a triangulação, garantindo maior robustez aos dados e maior acuidade à pesquisa.

Inicialmente foi realizada uma entrevista não estruturada, previamente agendada, em que pediu-se ao entrevistado que expusesse livremente suas impressões sobre a dinâmica da gestão da informação, do processo decisório, dos atributos de qualidade da informação e do seu próprio papel nestes processos. A análise dos resultados desta entrevista permitiu elaborar um roteiro mais detalhado que dirigisse a dinâmica das demais entrevistas, focalizando nas questões principais da pesquisa a serem estudadas. O roteiro final utilizado para as entrevistas está apresentado no Anexo II.

Além da amostra selecionada de 16 (dezesseis) entrevistados, outros 7 (sete) gestores foram contactados, porém devido a problemas de agenda e distância física não foi possível a realização das respectivas entrevistas. Dez entrevistas foram realizadas em Brasília e seis no Rio de Janeiro, totalizando 24 horas de conversações realizadas entre 08/12/2004 e 02/02/2005, com um tempo

médio de 1:30 por entrevista. O calendário com as entrevistas realizadas está apresentado no Anexo III.

As entrevistas foram previamente agendadas pessoalmente, por telefone ou por correio eletrônico, conforme mensagem de solicitação constante no Anexo IV. No início da entrevista, eram apresentados verbalmente pelo pesquisador os objetivos da pesquisa, a visão integrada da organização, a condição presente do entrevistador como pesquisador e não como membro da organização, as expectativas em relação ao encontro, o roteiro da entrevista e o conceito de Gestão de Informação e Tecnologia da Informação, conforme a abordagem da pesquisa. Em seguida, o entrevistado desenvolvia verbalmente seu raciocínio sobre as questões do roteiro. A participação do pesquisador ocorria no sentido de confrontar idéias apresentadas com situações reais, provocar questionamentos e reflexões sobre a aplicação dos temas em estudo na organização, e conduzir a conversação através das questões do roteiro, sempre com a preocupação de não induzir ou interferir na opinião do entrevistado. Cada gestor foi entrevistado apenas uma vez, sendo utilizado o método de transcrição direta das impressões do entrevistado em anotações realizadas pelo pesquisador. Optou-se por abolir o uso de gravador e por não identificar nominalmente os gestores para conferir maior liberdade e vazão às opiniões emitidas, ainda que vários dos entrevistados tivessem manifestado que não se incomodariam com a divulgação de seus nomes. A transcrição das entrevistas encontram-se à disposição dos interessados, identificadas pelos números constantes no Anexo III. Algumas transcrições foram remetidas aos entrevistados, sendo que nenhuma apresentou retorno.

Durante as entrevistas, a maior parte dos entrevistados demonstrou um grande envolvimento com os temas abordados, deixando transparecer suas responsabilidades, preocupações e comprometimentos com soluções para os grandes problemas da organização, e a consciência de que grande parte destes passam pela efetividade do processo de gestão da informação. Também foram observados impactos gerados pela entrevista em si, que serviu como agente motivador de reflexão pessoal sobre o tema gestão da informação, independentemente dos computadores e dos sistemas corporativos.

O roteiro final utilizado para as entrevistas, apresentado no Anexo II, está dividido em 4 partes: identificação do entrevistado, gestão da informação, processo decisório e atributos de qualidade da informação. No total, foram abordados 12 (doze) itens, sendo que 4 (quatro) se apresentam primordialmente como questões objetivas destinadas à classificação de respostas.

A primeira parte tem por objetivo identificar o entrevistado, sua função e tempo de trabalho na organização, além de registrar dados sobre a entrevista em si (local, data, hora e duração), visando totalizações e possíveis identificações de perfis.

A segunda parte, composta de seis itens, busca captar dois tipos de percepções: a visão pessoal do entrevistado sobre aspectos relacionados ao processo de gestão da informação na organização como um todo e a visão da própria participação pessoal do entrevistado neste processo. As percepções gerais do processo objetivam identificar os desníveis existentes entre as situações atual e desejada do processo de gestão da informação, o desempenho dos atores nos papéis relacionados aos sistemas de informação, as assimetrias do desenvolvimento da gestão da informação entre as linhas de negócio, o equilíbrio entre oferta e demanda de informação, o relacionamento entre TI e Gestão da Informação e por fim, as principais causas de problemas de informação na organização, destinadas a confirmar parte das percepções gerais. As percepções sobre participação pessoal objetivam identificar como os gestores se enquadram no processo de Gestão da Informação e o nível de utilização da informação no processo individual de decisão.

A terceira parte, referente ao Processo Decisório, é composta de quatro itens, e também busca identificar dois tipos de percepções: como o entrevistado vê o processo decisório na organização e como este se relaciona com o processo de gestão da informação, e aspectos e valores pessoais associados à informação considerados nas decisões do próprio entrevistado.

A quarta e última parte objetiva captar a percepção que os entrevistados possuem sobre os atributos de qualidade das informações geradas ou disponíveis

na organização, podendo ser utilizadas para confirmar parte das respostas anteriores. Também procura descobrir comportamentos exibidos diante da exposição à sobrecarga de informações. Em algumas entrevistas, foi abordado adicionalmente como os entrevistados vêem a questão de classificação de informações na organização, e sua importância para a qualidade e gestão da informação.

Apesar da subjetividade inerente ao material que se buscava coletar, procurou-se sempre que possível confrontar as percepções comunicadas com atos formais e exemplos concretos ocorridos no período de estudo. Ao final da entrevista, alguns entrevistados manifestaram-se positivamente diante da oportunidade de reflexão sobre o papel da informação nos processos organizacionais que haviam acabado de experimentar, e a maioria mostrou-se interessada em conhecer os resultados finais da pesquisa.

3.4. Tratamento dos Dados

As respostas foram analisadas sob a perspectiva de processos e papéis desempenhados na gestão da informação, levando-se em conta os diversos elementos apresentados no referencial teórico da pesquisa. Foi utilizado primordialmente o método qualitativo de análise dos dados, pois o mesmo permite evidenciar elementos contextuais, percepções dos entrevistados consideradas relevantes e particularidades sobre o tema de estudo, captadas nos depoimentos, em documentos e na observação participante do pesquisador. Além disso, confere a flexibilidade necessária típica de um estudo de caso, ao possibilitar a formulação de hipóteses e a revelação de relações pouco conhecidas ou inexploradas. Às respostas objetivas foram aplicados tratamentos estatísticos básicos, cujos resultados são destinados a complementar as interpretações das tendências qualitativas observadas para cada entrevistado e para o conjunto da amostra, confirmando-as ou questionando-as.

Foram realizadas análises distintas para cada um dos dois tipos de percepção. O primeiro tipo é orientado à visão pessoal dos entrevistados frente aos processos organizacionais de gestão da informação e de decisão. A análise correspondente visa destacar os elementos relevantes, essenciais ou repetitivos de cada entrevista, permitindo checar a coerência das mesmas através das questões objetivas de confirmação. Também foi realizada uma comparação horizontal¹³ entre estes elementos, identificando convergências, divergências, inferências causais e cruzamentos relevantes ao problema da pesquisa manifestados pelos entrevistados. O segundo tipo de percepção refere-se à visão da própria participação pessoal do entrevistado nos referidos processos, e sua análise destina-se a identificar perfis típicos dos papéis desempenhados no processo de gestão da informação.

A resposta ao problema da pesquisa é obtida através do conjunto de análises acima mencionadas, sintetizadas sob a perspectiva dos elementos que compõem o referencial teórico elaborado para a pesquisa.

3.5. Limitações do Método

Apesar de ser indicado para estudos exploratórios, o estudo de caso é um método de pesquisa que apresenta limitações intrínsecas quanto à generalização de seus resultados (Gil, 1996) para outras organizações. Yin (2001) argumenta que generalizações analíticas podem ser realizadas a partir da teoria subjacente à pesquisa somente se forem testadas em outros locais para comprovação de seus resultados. Considerando-se o tamanho e a raridade das características informacionais da organização pesquisada e a realização de um único ciclo de entrevistas, a generalização das conclusões deste trabalho deve ser utilizada com a devida cautela.

¹³ “Comparação horizontal” é a comparação entre as diversas percepções dos entrevistados sobre uma mesma questão.

A impossibilidade de entrevistar o universo de gestores da organização aliada à abordagem qualitativa do problema de pesquisa provoca um possível viés nos resultados encontrados, devido à seleção de uma amostra restrita de entrevistados, apesar dos cuidados e critérios adotados para esta seleção¹⁴. Além disso, a indisponibilidade de alguns candidatos a serem entrevistados pode ter introduzido algum desnível nas respostas apresentadas, se comparadas às expectativas relacionadas à amostra originalmente planejada.

A abrangência e a complexidade dos temas abordados nesta pesquisa leva ao risco de se chegar a um quadro referencial de pouca profundidade, embora compensado pela carência de estudos afins e relevância dos resultados da pesquisa para a organização estudada.

A pesquisa também apresenta limitações intrínsecas ao método da entrevista, que podem ocorrer através da indução involuntária de opiniões provocada pelo entrevistador, compreensão distorcida de conceitos por parte dos entrevistados, falhas na transcrição ou na interpretação dos dados, e vieses embutidos nas respostas por influência de fatores externos ao objetivo da pesquisa, tais como política e falta de conhecimento sobre o tema abordado.

Mesmo com a preocupação em se manter neutro durante as entrevistas, a condição do entrevistador enquanto observador participante da pesquisa e membro da organização possivelmente provocaram viés nas observações expressas pelos entrevistados, muito embora estes mesmos aspectos tenham sido componentes de facilitação para o aprofundamento nas questões discutidas.

¹⁴ Os critérios de seleção da amostra de entrevistados estão apresentados no item 3.2.