

ÍNDICE	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	13
ÍNDICE DE TABELAS	15
LISTA DE ABREVIATURAS	19
PREFÁCIO	XXI
INTRODUÇÃO	27
CAPÍTULO 1. A GESTÃO DA INFORMAÇÃO COMO RECURSO ESTRATÉGICO NA GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES	33
1.1. GESTÃO DA INFORMAÇÃO/GESTÃO DO CONHECIMENTO: DEFINIÇÃO E CLARIFICAÇÃO DO(S) CONCEITO(S)	33
1.2. A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A INTELIGÊNCIA COMPETITIVA	76
1.3. A INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO: FONTES DE INFORMAÇÃO E SUA NATUREZA	95
CAPÍTULO 2. TOMADA DE DECISÃO: UMA PROBLEMÁTICA COMPLEXA	107
2.1. TOMADA DE DECISÃO: DEFINIÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DO CONCEITO	108
2.2. MODELOS DE DECISÃO	114
<i>Modelo racional (ou clássico)</i>	114
<i>Modelo organizacional (ou neoclássico)</i>	121
<i>Modelo político (ou adaptativo)</i>	122
<i>Modelo de processo (ou managerialista)</i>	123
2.3. ESTILOS DE TOMADA DE DECISÃO	125
2.4. DECISÕES PROGRAMADAS E DECISÕES NÃO PROGRAMADAS	133
CAPÍTULO 3. A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA TOMADA DE DECISÃO DAS PME DA REGIÃO CENTRO: CARACTERIZAÇÃO, APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS	151
3.1. OBJETIVOS DO ESTUDO	151
3.1.1. <i>A coleta de dados: explicitação dos métodos de recolha e de análise</i>	161
3.1.2. <i>População-alvo e definição da amostra</i>	163
3.2. CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO	165
3.2.1. <i>Breve caracterização da Região Centro</i>	165
3.2.2. <i>A importância das PME na economia nacional e regional</i>	177
3.3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS	190
<i>Caracterização do respondente</i>	191
<i>Caracterização da empresa</i>	192

3.3.1. A GI é uma prioridade nas PME da RC?	195
3.3.2. Existe uma relação entre o responsável pela GI (e a formalização da função) E o modo como as PME da RC gerem a informação?	214
3.3.3. Existe uma relação entre a dimensão da empresa e as práticas de GI nas PME da RC?	232
3.3.4. Existe uma relação entre os setores económicos e as práticas de GI nas PME da RC?	250
3.3.5. Existe uma relação entre a localização geográfica das PME da RC e as práticas de GI?	264
CAPÍTULO 4. ESTUDOS DE CASO: ANÁLISE	279
4.1. EMPRESA LAVEX LDA.	279
Breve caracterização da empresa e do entrevistado	279
A GI é uma prioridade na empresa LAVEX Lda.?	280
A função de GI está formalizada?	280
A GI é integral ou apenas parcelar?	280
Produção/recolha da informação	280
Tratamento da informação	281
Armazenamento e acondicionamento	281
Comunicação da informação	281
Eliminação e preservação da informação	282
A forma como a informação está organizada e/ou armazenada facilita ou dificulta o seu uso?	283
Quais os processos organizacionais informatizados?	283
Qual o grau de importância atribuído à informação e à sua gestão?	283
O processo de TD e o papel desempenhado pela informação	284
Qual o grau de utilização da informação?	284
Qual a natureza, fontes, canais e tipos de informação? E como adquire a informação?	284
Quais as causas das principais dificuldades sentidas no processo decisório?	286
4.2. EMPRESA EURO-T LDA.	288
Breve caracterização da empresa e do entrevistado	288
A GI é uma prioridade na empresa EURO-T Lda.?	288
A função de GI está formalizada?	288
A GI é integral ou apenas parcelar?	288
Produção/recolha da informação	289
Tratamento	289
Registo e armazenamento	289
Comunicação e uso	289

<i>Eliminação e preservação da informação</i>	289
<i>A forma como a informação está organizada e/ou Armazenada facilita ou dificulta o seu uso?</i>	290
<i>Quais os processos organizacionais informatizados?</i>	290
<i>Qual o grau de importância atribuído à informação e à sua gestão?</i>	290
<i>O processo de TD e o papel desempenhado pela informação</i>	291
<i>Qual o grau de utilização da informação?</i>	291
<i>Qual a natureza, fontes, canais e tipos de informação? Quais os modos de aquisição da informação?</i>	291
<i>Quais as causas das principais dificuldades sentidas no processo decisório?</i>	292
4.3. EMPRESA OPTICON SA	294
<i>Breve caracterização da empresa e do entrevistado</i>	294
<i>A GI é uma prioridade na OPTICON SA?</i>	295
<i>A função de GI está formalizada?</i>	295
<i>A GI é integral ou apenas parcelar?</i>	296
<i>A forma como a informação está organizada é um elemento a facilitador ou dificultador do seu uso?</i>	297
<i>Quais os processos organizacionais informatizados?</i>	297
<i>Qual o grau de importância atribuído à informação e à sua gestão?</i>	298
<i>O processo de TD e o papel desempenhado pela informação</i>	298
<i>Qual o grau de utilização de informação pelo administrador na TD?</i>	298
<i>Qual a natureza, fontes, canais e tipos de informação? Quais os modos de aquisição?</i>	298
<i>Quais as causas das principais dificuldades sentidas no processo decisório?</i>	300
CAPÍTULO 5. SÍNTESE DOS RESULTADOS	303
5.1. A GI NÃO É UMA PRIORIDADE E A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO TENDE A DIFICULTAR A SUA LOCALIZAÇÃO E USO NA TD.	303
5.2. A EXISTÊNCIA DE UM RESPONSÁVEL (E A FORMALIZAÇÃO DA FUNÇÃO) REFLETE-SE POSITIVAMENTE NA GI.	307
5.3. A DIMENSÃO DA EMPRESA REFLETE-SE NA FORMA COMO A INFORMAÇÃO É GERIDA. A VALORIZAÇÃO DA GI TENDE A AUMENTAR PROPORCIONALMENTE À DIMENSÃO DA EMPRESA.	309
5.4. AS PME DO SETOR TERCIÁRIO TENDEM A VALORIZAR MAIS A GI DO QUE AS DOS SETORES PRIMÁRIO E SECUNDÁRIO.	313
5.5. AS PME DAS SUB-REGIÕES LITORAIS TENDEM A VALORIZAR MAIS A GI DO QUE AS DAS INTERIORES.	316

5.6. OS GESTORES USAM EXAUSTIVAMENTE INFORMAÇÃO, SOBRETUDO DE ORIGEM INTERNA, PESSOAL E ECONÔMICA.	319
CAPÍTULO 6. PROPOSTA DE UM MODELO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA A TOMADA DE DECISÃO: O MODELO INDE-INFODECISOR	325
6.1. PRINCIPAIS FASES DO MODELO DE INTERVENÇÃO	335
6.2. O MODELO INDE-INFODECISOR APLICADO NA EMPRESA OPTICON SA	353
CONCLUSÃO	365
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	373
APÊNDICES	387
APÊNDICE 1 INQUÉRITO	1-1
APÊNDICE 2 GUIÃO DA ENTREVISTA AOS GESTORES	2-1
APÊNDICE 3 RECENSEAMENTO DAS TIPOLOGIAS INFORMACIONAIS DA EMPRESA OPTICON SA E RESPECTIVO AGRUPAMENTO SEGUNDO OS PARÂMETROS PERTINÊNCIA E DENSIDADE.	3-1