

Monitoração Ambiental e Uso de Fontes de Informação no Setor de Saúde: Estudo de Caso de uma Cooperativa Médica¹

Cristiana Elisa Aguiar Ribeiro (UFMG)
Jaime Sadao Yamassaki Bastos (IBMEC-MG)

Resumo:

Este estudo de caso busca ampliar a análise do processo de monitoração ambiental nas organizações, investigando a maneira pela qual profissionais de uma grande cooperativa de saúde brasileira lidam com informações oriundas do ambiente externo das organizações. Ao investigar uma população com características diferenciadas dos trabalhos que envolvem esse tema, busca-se evidenciar a percepção de níveis organizacionais diversos, além do estratégico, no processo de monitoração ambiental. Foram analisados o grau de mudança percebido e a importância atribuída por 21 colaboradores da área comercial da organização a diversos aspectos do ambiente externo, além da percepção dos mesmos sobre a frequência de uso e a confiabilidade de diversas fontes de informação.

Palavras-chave: monitoração ambiental; fontes de informação; análise setorial; cooperativas; comercial.

Abstract:

This case study investigates the way that sales professionals of a large Brazilian health co-operative deal with business environment and information sources. It analyses the perceived change level and the importance attributed by 21 sales professionals to aspects of the company's external environment. It also investigates the frequency of use and their perceptions about reliability of several information sources. This work also aims to enlighten the perception of the environmental scanning process in organizational levels others than strategic.

Keywords: environmental scanning; information sources; co-operatives; sales.

1. Introdução

A transição da sociedade industrial para a sociedade informacional, marcada pelo desenvolvimento da tecnologia da informação, tem provocado profundas mudanças no âmbito empresarial. Dentro deste novo paradigma, a informação e o conhecimento começaram a ser encarados como recursos fundamentais dentro das empresas, que passaram a vivenciar novos problemas e perspectivas, tanto no âmbito produtivo quanto administrativo. Choo (1998a) considera que a informação passou a ser, por excelência, o recurso estratégico da organização; é um meta-recurso que coordena a mobilização e a utilização efetiva de todos os outros fatores de produção. Pode-se dizer, assim, que toda atividade organizacional é, em alguma instância, dependente de informação.

A monitoração ambiental é um processo relacionado a esse contexto, voltado para a aquisição e uso de informação sobre eventos, tendências e relações em seu ambiente externo, cujo conhecimento auxiliará os gerentes a planejar as futuras ações (AGUILAR, 1967; CHOO, 1998b). O tema é objeto de estudo de pesquisadores nas áreas de ciência da informação e administração. No entanto, Barbosa (1997) enfatiza a necessidade de ampliar o estudo sobre as diferenças de estilos e estratégias de monitoração por empresas de segmentos econômicos distintos, uma vez que ainda é pequeno o número de trabalhos e estudos sobre o tema no Brasil.

O presente trabalho contribui para a ampliação desta base de conhecimento, ao investigar um setor até então não pesquisado dentro desta perspectiva – o mercado segurador

¹ Resumo de pôster apresentado ao GT N° 4 - Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações.

brasileiro. Especificamente, este estudo de caso aprofunda o conhecimento sobre as práticas de monitoração ambiental no caso específico de uma cooperativa médica, analisando a percepção 21 profissionais da área de gestão comercial da organização, a respeito do ambiente externo organizacional e do uso de fontes de informação para negócios.

2. A pesquisa

Adotando metodologia e parâmetros utilizados por Barbosa (2002), Bastos et al (2004) e Bastos (2005), este estudo buscou analisar a percepção de profissionais da área de gestão comercial de uma cooperativa médica a respeito do ambiente organizacional externo, e a forma com que utilizam fontes de informação em suas atividades profissionais. A pesquisa foi realizada com a participação de 21 profissionais da área de gestão comercial da cooperativa médica considerada, localizada no estado de Minas Gerais. O questionário foi aplicado presencialmente. Analisou-se:

- o *grau de importância* e a *taxa de mudança* percebidos a respeito de determinados aspectos do ambiente externo, a saber: (1) clientes; (2) concorrência; (3) tecnológico; (4) regulatório; (5) econômico; (6) sócio-cultural.
- a *frequência de uso* de determinadas fontes de informação por parte dos profissionais, e a *confiabilidade* atribuída por eles a essas fontes.

Para medir o *grau de importância* atribuído aos aspectos (ou segmentos) ambientais, solicitou-se aos respondentes que manifestassem sua opinião sobre a importância de tendências e eventos relativos a cada um dos segmentos, sendo utilizada uma escala unidimensional ascendente de 1 a 5 pontos, atribuídos às seguintes opções de resposta: (1) sem importância; (2) pouco importante; (3) importante; (4) muito importante; (5) extremamente importante. Para medir a *taxa de mudança* de cada segmento, os respondentes foram solicitados a manifestar sua percepção a respeito das mudanças em cada um dos segmentos do ambiente. Utilizou-se, também para essa finalidade, uma escala unidimensional ascendente, de 1 a 5 pontos, atribuídos às opções de resposta: (1) muito baixa; (2) baixa; (3) média; (4) alta; (5) muito alta.

Para mensurar a *frequência de uso* de fontes de informação, foi solicitado a cada respondente que informasse a frequência com que utiliza cada uma das fontes listadas, utilizando uma escala unidimensional ascendente de 1 a 5 pontos, atribuídos às seguintes opções de resposta: (1) menos de uma vez ao ano; (2) algumas vezes ao ano; (3) pelo menos uma vez ao mês; (4) pelo menos uma vez por semana; (5) pelo menos uma vez ao dia. Similarmente, para mensurar a *confiabilidade* da fonte, foi solicitado a cada respondente que manifestasse sua opinião a respeito da confiabilidade das informações obtidas a partir de cada uma das fontes, utilizando a mesma escala de 1 a 5 pontos, relacionados às seguintes opções de resposta: (1) nem um pouco confiável; (2) pouco confiável; (3) medianamente confiável; (4) confiável; (5) extremamente confiável.

Para análise, calcularam-se os valores médios das respostas a respeito dos segmentos do ambiente externo e das fontes de informações, ponderados pelos pontos da escala utilizada (1 a 5 pontos). A partir da ordenação dos itens (segmentos e fontes), foram feitas análises sobre cada um deles. Analisou-se também a correlação de ordem das fontes de informação nas variáveis consideradas. Para tanto, foi utilizado o coeficiente de correlação de ordem de Spearman¹, que possui a seguinte formulação:

$$R = 1 - \frac{6 \sum (X_i - Y_i)^2}{(n^3 - n)} \text{ onde:}$$

- X_i é a ordem da *fonte_i* de informação na 1ª variável;
- Y_i é a ordem da *fonte_i* de informação na 2ª variável;
- n é o número de fontes de informação consideradas.

3. Resultados

Os profissionais que responderam ao questionário enquadram-se no seguinte perfil:

- 62% são do sexo feminino;
- 62% têm entre 20 e 30 anos;
- 100% possuem escolaridade em nível superior, sendo que 24% com pós-graduação;
- 53% possuem formação em Administração;
- 95% responderam que a empresa possui um setor próprio de informação, e 53% o consultam pelo menos uma vez por semana.

No que diz respeito à avaliação dos segmentos do ambiente externo, a Figura 1 apresenta o posicionamento de cada um dos seis segmentos ambientais analisados, nas duas variáveis consideradas.

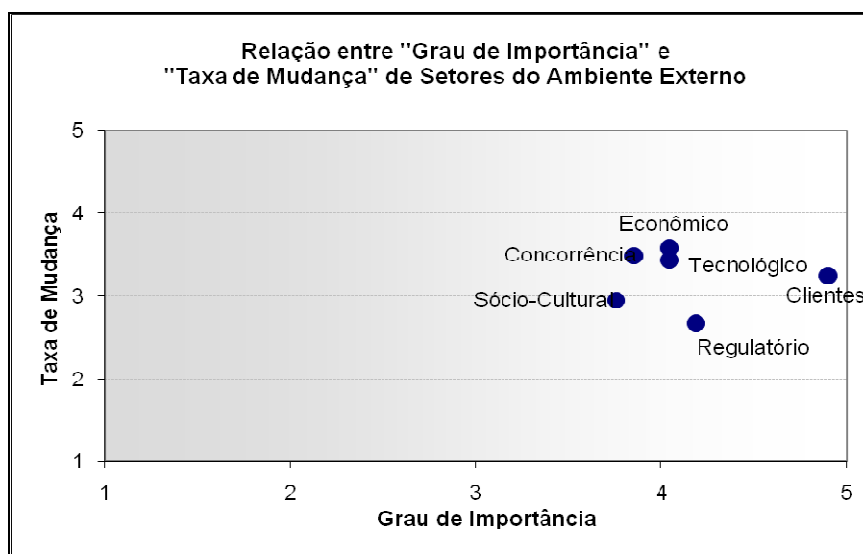


Figura 1 – Relação entre grau de importância e taxa de mudança.

É possível observar que todos os segmentos apresentaram valores que indicam *grau de importância* acima da média (acima de 3 na escala de 1 a 5). Os segmentos econômico, concorrência, tecnológico e clientes apresentaram valores que também indicam uma *taxa de mudança* acima da média (acima de 3 na escala de 1 a 5). Esses segmentos estão posicionados graficamente, no quadrante superior direito. Essa concentração demonstra efetivamente que o ambiente externo organizacional, de modo geral, possui alta relevância para os profissionais da área de gestão comercial e é considerado extremamente dinâmico.

Com relação à avaliação das fontes de informação, no que se refere à *freqüência de uso* e *confiabilidade*, os resultados são apresentados na Tabela 1. Os itens são apresentados em ordem decrescente dos valores obtidos na variável *freqüência de uso*.

Tabela 1 - Frequência de uso e confiabilidade das fontes de informação

Fontes de informação	Frequência de Uso		Confiabilidade	
	Média	Ordem	Média	Ordem
Jornais e revistas (em papel ou meio eletrônico)	4,38	1	3,62	7
Memorandos, circulares, relatórios e outros documentos internos (em papel ou eletrônico)	4,38	1	4,33	2
Rádio e televisão	4,29	3	3,57	8
Clientes (como fonte de informação)	4,29	3	3,00	12
Superiores hierárquicos	4,24	5	4,29	3
Colegas do mesmo nível hierárquico	4,14	6	4,00	5
Concorrentes (como fonte de informação)	4,10	7	2,86	13
Publicações governamentais (Banco Central, IBGE, IPEA, etc.), em papel ou na internet	3,71	8	4,38	1
Serviços externos de informação eletrônica (bases de dados on-line, serviços de notícias on-line, grupos de discussão na web, etc.) pagos ou gratuitos.	3,67	9	3,33	9
Fornecedores (como fonte de informação)	3,62	10	3,20	11
Biblioteca interna, Centro de Informação ou Centro de Documentação (dentro da empresa)	3,57	11	4,05	4
Associações empresariais e entidades de classe	3,52	12	3,29	10
Congressos e feiras	3,19	13	3,76	6

Fonte: Os autores, 2007.

Em relação à *frequência de uso*, destaca-se o uso tanto de fontes internas quanto externas. Juntamente com documentos como memorandos/circulares/relatórios (fontes internas), os jornais/revistas, rádio/televisão e clientes (fontes externas) figuram entre as quatro primeiras posições. Entretanto, chama a atenção o fato de que, apesar da alta *frequência de uso* destas fontes externas, a *confiabilidade* das informações obtidas por meio delas é, em geral, mediana, sendo que os clientes figuram entre as menos confiáveis. Cabe questionar as razões da utilização tão freqüente de tais fontes de informação. É plausível supor que, apesar da *confiabilidade* relativamente baixa atribuída às informações obtidas nestas fontes, estas seriam muito utilizadas devido à facilidade de acesso às mesmas. São fontes de livre acesso, geralmente gratuitas ou de baixo custo, e que estão disponíveis em volume e variedade. Já os memorandos/circulares/relatórios (fontes documentais internas), que figuram entre as mais freqüentemente usadas, também figuram entre as mais confiáveis, ocupando a 2ª posição. Esse resultado certamente está relacionado ao fato de a cooperativa possuir uma área interna de obtenção e disseminação de informação.

Ainda no que diz respeito à *frequência de uso*, observa-se que os congressos e feiras, enquanto fontes de informação, são os menos utilizados. Pode-se considerar alguns aspectos que levam à sua pouca utilização, como a frequência com que esses eventos ocorrem ao longo do ano, o valor do investimento para participação nos mesmos e a percepção de que esses eventos podem ser úteis às empresas em outros aspectos, mas não como fonte de informação. Nesse caso específico, parece também haver alguma associação entre as variáveis que permite inferir que esses eventos, enquanto fontes de informação, são pouco utilizados porque as informações ali obtidas são percebidas como pouco confiáveis.

No que diz respeito à *confiabilidade*, os concorrentes foram considerados a fonte de informação menos confiável. Apesar desse resultado, esse tipo de fonte é utilizada com considerável frequência (7º lugar), à frente inclusive da fonte considerada mais confiável (publicações governamentais). Da mesma forma, chama atenção o fato de que os clientes,

apontados como uma das fontes menos confiáveis, figuram como uma das fontes mais utilizadas pelos respondentes. Já os superiores hierárquicos são fontes muito utilizadas, e percebidas como muito confiáveis.

Apesar de ser percebida como confiável, a biblioteca interna (ou centro de informação da organização) – uma fonte documental interna – é uma das fontes menos utilizadas. Um aspecto que pode ter influência nesse ponto pode estar relacionado a uma baixa relevância percebida a respeito das informações disponibilizadas. Talvez pelo mesmo motivo, os colegas de mesmo nível hierárquico, que figuram na 2ª posição entre as fontes mais confiáveis, são utilizados com uma frequência apenas mediana, ocupando a 6ª posição nesse quesito. As associações empresariais e entidades de classe, assim como os fornecedores, figuram entre as últimas posições, tanto em termos de *frequência de uso* quanto de *confiabilidade*.

Para comparar a ordenação das diversas fontes em termos de *frequência de uso* e *confiabilidade*, foi utilizado o coeficiente de Spearman, que indica a correlação de ordem das fontes nas variáveis analisadas. O coeficiente calculado apresentou o valor de 0,08. Um valor positivo indica uma tendência de correlação direta entre *frequência de uso* e *confiabilidade* das fontes de informação. Porém, a proximidade do valor em relação ao zero indica que não há uma dependência significativa entre estas variáveis. Isso significa que a *frequência de uso* das fontes não está associada de maneira contundente à *confiabilidade* percebida. Entende-se, aqui, que uma fonte muito utilizada não necessariamente é escolhida por ser confiável. É possível supor, neste caso, que outros fatores tenham maior influência na *frequência de uso* das fontes de informação do que a *confiabilidade*, tais como a relevância ou a facilidade de acesso.

4. Referências Bibliográficas

AGUILAR, F. J. **Scanning the business environment**. New York: The Macmillan Company, 1967.

BARBOSA, R. R. Monitoração ambiental: uma visão interdisciplinar, **Revista de Administração**, v. 32, n. 4, p. 42-53, out./dez. 1997.

BARBOSA, R. R. Inteligência empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. **Datagrama Zero** - v.3 n.6, dezembro de 2002.

BASTOS, Jaime S. Y., SILVA, Antonio B. O., PARREIRAS, Fernando S., BRANDÃO, Wladimir C. Monitoração ambiental em contextos dinâmicos: busca e uso de informação por gerentes bancários. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.9, n.2. ago./dez. 2004.

BASTOS, Jaime S. Y. **Monitoração ambiental no setor de tecnologia da informação das regiões sul e sudeste do Brasil**: um estudo sobre fontes de informação e aspectos ambientais. 2005. 119f. Dissertação (Mestrado). ECI/UFMG, Belo Horizonte.

CHOO, Chun W. **Information management for the intelligent organization**: the art of scanning the environment. Information Today: Medford, New Jersey, 1998a.

CHOO, Chun W. **The knowing organization**: how organizations use information for construct meaning, create knowledge and make decisions. Oxford University Press: New York, 1998b.

¹ Esse coeficiente varia de -1 (valor que significaria a inversão integral da ordem dos itens nas variáveis consideradas – uma forte associação inversa) a +1 (valor que significaria a mesma ordenação dos itens nas variáveis consideradas – uma forte associação direta).