

RESUMOS – TESES E DISSERTAÇÕES

MENDES, Andréa Lúcia Lara. *A contribuição da análise de redes sociais na gestão da informação nas organizações: um estudo de caso*. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte, 2006.

RESUMO

No dia a dia das organizações, pessoas interagem para realizar suas tarefas de trabalho. Por detrás de cada computador pessoal, telefone, fax e mesmo da redação de um texto impresso, há funcionários capturando e/ou transmitindo informação na busca de atender suas demandas ou de criar soluções para os problemas da organização. Sendo assim, a efetividade no uso dos recursos informacionais nas organizações passa pelo reconhecimento do homem como elemento fundamental do processo informacional e pelo aprendizado de como trabalhar com esse recurso, (Macedo, 1999). Com base nessas premissas, esta pesquisa utilizou a abordagem da Análise de Redes Sociais (ARS) para analisar o fluxo de informação no setor de uma empresa, pressupondo que a comunicação entre os funcionários forma uma rede. A ARS possui escopo teórico e metodologia próprios. Neste estudo, as relações são as trocas e/ou compartilhamento de informações entre os funcionários. A informação é vista como o conteúdo da relação e os atributos individuais dos funcionários, 'cargo' e 'equipe', entram como vetores na formação de subgrupos para auxiliar a análise. Segundo a ARS, as relações entre os indivíduos do grupo definem a estrutura da rede. A posição de cada indivíduo em relação à rede faz diferença, influenciando comportamentos, percepções e atitudes, para si e para todo o grupo. Assim, as posições ocupadas são em si mesmo recursos estratégicos que podem facilitar determinado curso de ação ou constranger outros. O fluxo da informação foi coletado via planilhas *excel*. Durante 10 dias alternados, os funcionários registravam cada contato, considerando se era face-a-face ou se era mediada por TIC. No desenho da rede as pessoas foram represen-

tadas por 'pontos' e a troca de informações por traços ou setas, dependendo do tipo do sociograma. Nesta pesquisa foi utilizado o software denominado UCINET 6.123. Para assegurar acuracidade nas informações, utilizou-se várias medidas de centralidade, de intermediação, de distância e de subgrupos, que, em conjunto, confirmassem as suposições. Desta forma, evidenciou-se fluxo de informação verticalizado e voltado para o interior das equipes; preferências pela comunicação face-a-face entre os funcionários; os que mais enviam e/ou recebem informações, quem são os funcionários formadores de opinião; nível interação entre as equipes do departamento e outros. Desta forma, concluímos que a Análise de Redes Sociais é um instrumento útil para tangibilizar e gerir o fluxo da informação, fornecendo subsídios que auxiliam o gestor a tomar decisões.