

Gestão da Informação



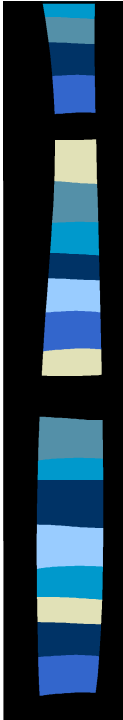
Information Overload o excesso de informação segundo a Reuters

Luis Borges Gouveia, lmbg@ufp.pt
Aveiro, Fevereiro de 2001



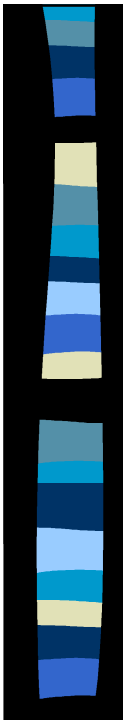
O stress no local de trabalho

- 41% dos gestores concordam que o ambiente de trabalho do seu dia-a-dia é extremamente desgastante
- 94% dos gestores não acreditam que a situação melhore
- 56% acreditam que o futuro trará ainda momentos de maior stress
- dois terços dos gestores (cerca de 66%) acreditam que a pressão para a tomada de decisões e os prazos irá aumentar



Information overload (I)

- Um terço dos gestores recebe enormes quantidades de informação não solicitada
- dois terços dos gestores em empresas de diversas dimensões e diversos departamentos afirmam necessitar de altos níveis de informação para um desempenho efectivo
- mas 49% sentem que com frequência ou quase sempre não conseguem lidar com o volume de informação que recebem



Information overload (II)

- 54% dos gestores recolhem grandes quantidades de informação para uso na tomada de decisões
- quase metade dos gestores acredita que a recolha de informação é necessária para estar à altura dos seus pares no momento da tomada de decisão
- dois terços dos gestores acreditam que a informação está a ser subutilizada



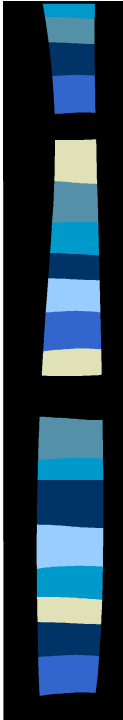
Causa do excesso de informação (I)

- cerca de 80% dos gestores dão como razões principais para um aumento dos níveis de informação:
 - as comunicações internas e externas estão a aumentar rapidamente
 - existe um maior contacto entre pessoas dentro da empresa e com fornecedores



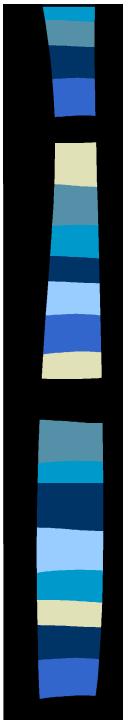
Causa do excesso de informação (II)

- 48% dos gestores acreditam que a Internet será a principal causa de excesso de informação nos próximos dois anos (até 2002)
- 38% dos gestores pensam que os seus colegas são forçados a recolher informação para justificar a sua posição na tomada de decisão



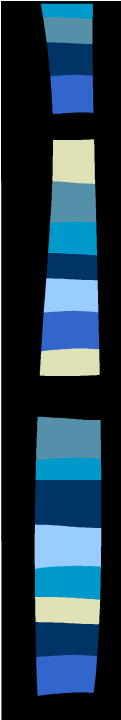
Custo para o negócio

- 38% dos gestores gastam uma quantidade apreciável do seu tempo na descoberta da informação correcta
- 84% dos gestores são forçados a recolher informação apenas para se manterem competitivos
- 43% pensam que decisões importantes são adiadas e a capacidade para tomar decisões afectada, como resultado do excesso de informação
- 47% afirmam que a recolha de informação para a decisão os distrai das suas responsabilidades
- 44% acreditam que o custo de recolher informação excede o seu valor para o negócio



O custo humano do excesso de informação (I)

- Dos gestores que reportaram a existência de excesso de informação:
 - 2 em 3 afirmam que a tensão com os colegas de trabalho e perda de satisfação no trabalho ocorre devido ao stress associado ao fenómeno
 - 42% dos gestores acreditam que sofrem problemas de saúde como consequência directa do stress
 - 49% dos gestores trabalham até tarde frequentemente ou levam trabalho para casa como resultado de terem de lidar com muita informação



O custo humano do excesso de informação (II)

- Dos gestores que reportaram a existência de excesso de informação:
 - 61% dos gestores reportaram que as suas actividades sociais eram canceladas por causa da necessidade de lidar com excessiva informação
 - 60% dizem que estão demasiado cansados para realizarem actividades de lazer
 - 62% dizem que as suas relações pessoais sofrem
 - as mulheres britânicas tem maior tendência para problemas de saúde como resultado do excesso de informação que as mulheres americanas



A perspectiva internacional (I)

- 57% (UK) e 50% (USA) dos trabalhadores levam frequentemente trabalho para casa ou ficam até tarde nos seus empregos
- os níveis de informação não solicitada são maiores em Inglaterra e Estados Unidos; 35% e 36% quando comparados com os 10% de gestores de Hong Kong e Singapura
- os gestores americanos acreditam serem os maiores utilizadores de informação; 31% usam grandes quantidades de informação para cumprir as suas responsabilidades, comparados com apenas 9% dos gestores de Hong Kong



A perspectiva internacional (II)

- 56% dos gestores de Hong Kong concordam que gastam tempo a localizar a informação certa, comparado com apenas 26% em Singapura. A média por país é de 38%
- dos gestores que sofrem de excesso de informação, 68% dos gestores americanos e 69% dos australianos acreditam que as suas relações pessoais são ameaçadas
- o stress causada pelo excesso de informação é mais sentido pelos gestores americanos. 39% concordam que sofrem de stress, comparados com 26% dos ingleses e 27% de Hong Kong



Observe-se um escritório...

- Secretárias ocupadas e armários por todo o lado
 - um crescente número de periódicos técnicos e de informação geral, brochuras comerciais, memorandos e documentos internos, manuais, gráficos, tabelas estatísticas e de preços, inventários, relatórios, listagens de computador, notas pessoas e manuscritas, revistas e jornais



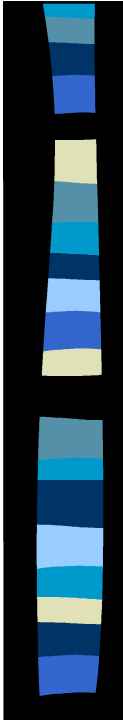
Constatação!

- A sobrevivência pessoal e profissional depende da habilidade de gerir nova informação
- mas, a informação cresce a um ritmo exponencial
 - foi produzida mais informação nos últimos 30 anos do que nos anteriores 5000 anos
 - a edição de dia da semana do New York Times possui mais informação que a média absorvida durante a vida de alguém do século XVII
 - cerca de 1000 livros são publicados diariamente no mundo
 - o total do conhecimento impresso dobra de cinco em cinco anos



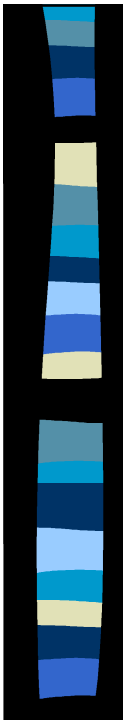
Novas verdades...

- o conhecimento é por si poder — disse Francis Bacon no século XVII
- actualmente ainda se tenta adquirir sempre mais informação na convicção que, quanto mais informação se possuir, mais poderoso se fica!
 - infelizmente o que acontece é o oposto
- esta tentativa de mais informação leva ao excesso de informação e conseqüentemente ao stress dos executivos, à perda de satisfação com o trabalho e mesmo a problemas de saúde



Causas de stress

- O excesso de informação causa stress de várias formas:
 - medo de falhar o entendimento de informação crucial
 - ameaça de afogamento em grandes quantidades de informação
 - desconhecer se a informação crucial existe ou não
 - saber onde se localiza informação importante mas não saber como aceder a ela



O factor tempo

- Para agravar o excesso de informação existe a pressão exercida pelos prazos — tempo
- quanto mais tivermos que ler e entender, maiores as exigências para as horas disponíveis
- as horas disponíveis são um recurso escasso — cerca de 170 por mês de trabalho.
- Quanto mais informação se tiver, menos efectivo será o uso do tempo disponível



Condicionados pelo síndrome “*fight or flight*”

- O excesso de informação leva ao stress e este leva a que o nosso corpo reaja em modo de sobrevivência, designado por resposta “*fight or flight*”
 - em casos de stress de informação esta reacção leva a perdas de desempenho, tornando difícil pensar de forma clara e agir de modo sensato
 - diversos estudos já demonstraram que quando obrigados a escolher entre uma série de opções, com base numa grande quantidade de informação e com pressão de tempo, passa-se a um estado de stress excessivo com as consequentes riscos



Soluções possíveis

- Melhor formação para separar a informação relevante (a que é essencial para as tarefas a realizar), de outra informação que, não importante o tão interessante que seja, não é importante para a situação específica
- uma pré-análise mais efectiva e uma maior filtragem de informação de modo a que os gestores recebam apenas o que necessitam de saber de modo a trabalhar eficazmente
- melhoria das competências de comunicação de modo a cortar a informação desnecessária