

1 Introdução

Vivemos atualmente em uma sociedade na qual a informação desempenha um papel vital em praticamente todas as atividades desenvolvidas por seres humanos. Esta Idade da Informação, como é rotulada por alguns autores, tem alterado profundamente nossas vidas, deixando para trás aqueles que não percebem as alterações ocorridas nas regras dos processos informacionais (Wurman, 2001). A popularização dos computadores, de sistemas de informações e das tecnologias Web proporcionou a produção e o acesso a grandes volumes de dados e informações para um contingente cada vez maior de pessoas, gerando impactos significativos na relação destas com o uso da informação. Tais transformações freqüentemente são estudadas sob o ponto de vista tecnológico, embora existam outros aspectos relacionados à utilização das informações que por vezes deixam de ser observados com a necessária atenção, acarretando eventuais prejuízos. Freqüentemente, mais importante que uma resposta binária do tipo “sim” ou “não” é o modo como a informação é percebida pelo ser humano, identificando as nuances que traduzem as peculiaridades dos caminhos mentais percorridos e dos humores que dissolvem o digital no analógico, dando um caráter pessoal à recepção da informação (Tenório, 2003).

As organizações, inseridas neste contexto como as demais entidades sociais, vivenciam este problema de forma ainda mais aguda. Atraídas por soluções tecnológicas, muitas investem em caros equipamentos e pacotes de *software* sem ao menos conhecer em profundidade suas necessidades informacionais, resultando com freqüência em perdas financeiras e ineficácia dos processos organizacionais. Além da perspectiva tecnológica, outros aspectos relacionados à informação também influem no sucesso de sua utilização. Uma pesquisa realizada por Marchand *et al.* (2000) com 1009 gestores em 22 países apontou que o uso efetivo da informação para obtenção de melhor desempenho nos negócios depende não só de investimentos em Tecnologia da Informação (TI),

como também de boas práticas no gerenciamento do ciclo de vida das informações e de aspectos comportamentais, crenças e valores das pessoas em relação à informação. Desta forma, as organizações que almejam alcançar melhores desempenhos devem saber tratar e gerenciar a informação como um recurso organizacional, assim como o fazem para gerir pessoas e bens materiais.

As informações organizacionais possuem objetivos variados, como por exemplo a manutenção básica de processos operacionais, o atendimento às determinações legais impostas por órgãos governamentais e às expectativas de clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros de mercado, e o suporte aos processos de inovação e de tomada de decisão de seus gestores. Este último objetivo atribui maior valor à informação utilizada que o primeiro, pois decisões acertadas incorrem em melhor desempenho, enquanto ações decorrentes de decisões equivocadas podem gerar prejuízos consideráveis, e por vezes levando à ruína da organização. Assim, entender como a informação é utilizada pelos gestores durante o processo decisório reveste-se de especial interesse para a estruturação do processo de gestão da informação organizacional.

O uso efetivo da informação envolve uma série de aspectos que não dependem apenas da quantidade e da tecnologia, mas de fatores que permitam capitalizar o seu valor, melhorando a qualidade das decisões nas organizações. Aspectos relacionados à qualidade e à sobrecarga de informação geram especial influência sobre sua utilização, alavancando e/ou prejudicando decisões. Assim como qualquer recurso, gerenciar informações pressupõe administrar as expectativas de gestores, que perfazem o papel de consumidores informacionais. A consolidação do conceito de uma informação e sua respectiva assimilação por parte destes consumidores geram expectativas que irão balizar a qualidade da informação. Além disso, informações ofertadas podem possuir diferentes significados para cada pessoa. Sob o filtro de modelos mentais particulares, ocorrem distorções no processo de comunicação das informações. Apesar de serem normais, estas distorções podem ser amenizadas mediante a conscientização do gestor responsável pela tomada de decisão sobre a questão (Angeloni, 2003). No entanto, a influência do processo cognitivo ocorrido na

recepção da informação deve ser considerada no estudo sobre o uso efetivo e o valor da informação organizacional.

As organizações públicas brasileiras também buscam adequar-se a este contexto de mudanças. A eficácia do processo de Gestão da Informação, envolvendo tecnologias, pessoas e valores comportamentais, oferece a possibilidade de um novo foco na prestação de serviços públicos, incrementando a capacidade estatal de fornecer informações aos seus diversos públicos-alvo (Araújo e Laia, 2004).

O contexto apresentado serviu de motivação à realização deste trabalho de pesquisa, que se desenvolveu com a intenção de conhecer a relação existente entre os processos organizacionais de gestão da informação e sua influência no processo decisório de uma grande organização pública brasileira, a Previdência Social, segundo a percepção dos atores envolvidos nestes processos.

1.1. O Problema

A utilização efetiva da informação não cresceu na mesma proporção experimentada pela Tecnologia da Informação. Apesar de ser uma ferramenta poderosa para administrar a informação e mudar os procedimentos de trabalho, a TI por si só não é capaz de resolver os problemas relacionados à informação. A chamada “explosão da informação” é também a explosão da informação errada e mal organizada, cujos problemas foram agravados pela revolução digital (Davenport, 1998). Na realidade, com a variedade de fontes e canais disponíveis atualmente, nunca se gerou e disseminou tanta informação dentro das organizações como nos dias atuais. A conseqüência desta sobrecarga tem causado problemas aos usuários, pois ou se vêem privados da informação necessária no tempo adequado, ou a possuem misturada com outras informações de menor relevância, dificultando sua recuperação e utilização. Em busca de produtividade e resultados, as organizações encontram-se diante do desafio de ter que administrar eficientemente os diversos fluxos e níveis de informações que suportam seus

processos e relacionamentos com *stakeholders* em prazos cada vez mais curtos. Faz-se necessário pesquisar como e se a organização estudada percebe esta situação como um problema suficientemente relevante para dedicar-lhe a devida atenção e gestão, através da existência de processos, tecnologia e comportamentos voltados ao gerenciamento das informações organizacionais, e se os resultados obtidos atendem às expectativas dos gestores.

As informações consumidas nas organizações possuem diversas características, ou atributos de qualidade, que podem auxiliar a determinar o valor atribuído a elas. Por exemplo, os atributos tempestividade e acesso envolvem vários aspectos relacionados à segurança lógica e física das informações operacionais, táticas e estratégicas, que precisam ser convenientemente abordados e estruturados para evitar acidentes, desastres e utilizações indevidas em caso de quebra de sigilo. A identificação e utilização de atributos padronizados de qualidade pode ser considerada uma alternativa para apoiar a administração da informação de maneira mais eficaz. Para tal, torna-se necessário estabelecer e implantar planos, processos e ferramentas de Gestão da Informação, responsáveis pela classificação das informações produzidas em perfis adequados à sua utilização, observadas as questões referentes aos valores, crenças e comportamentos organizacionais. Assim, é preciso levantar como a organização estudada percebe os atributos de qualidade das informações atualmente disponíveis e como se comporta diante da questão de classificação de informações.

Uma das principais funções da informação dentro de uma organização é subsidiar a tomada de decisão por parte de atores direta ou indiretamente envolvidos com os produtos e resultados gerados por esta organização. Conhecer a relação existente entre os processos organizacionais de gestão da informação e sua influência no processo decisório torna-se cada vez mais um importante insumo para otimizar os respectivos processos, através do questionamento e revisão das utilidades conferidas às informações geradas.

Diante da temática acima apresentada, formulou-se então o problema principal a ser investigado por esta pesquisa:

“Como uma organização pública brasileira de grande porte gerencia informações para suportar seu processo decisório?”

1.2. Objetivos da Pesquisa

Para obter uma resposta à pergunta-problema da pesquisa, é necessário alcançar um objetivo final (Vergara, 2000). Assim, formulou-se para esta pesquisa o seguinte objetivo final:

“Conhecer a relação existente entre os processos organizacionais de gestão da informação e sua influência no processo decisório de uma grande organização pública brasileira, a Previdência Social, segundo a percepção dos atores envolvidos nestes processos.”

No entanto, para que este objetivo final possa ser alcançado, há necessidade de se atingir alguns objetivos intermediários, como se segue:

- Analisar como a organização gerencia suas informações organizacionais
- Levantar a influência que a qualidade das informações utilizadas para a tomada de decisão exerce sobre o equilíbrio entre oferta e demanda de informações, na percepção dos atores organizacionais

Além dos objetivos acima descritos, as seguintes perguntas foram utilizadas como norteadoras para a elaboração do referencial teórico e do roteiro da entrevista posteriormente realizada durante o trabalho de campo:

- Que modelos são adotados para o desenvolvimento de políticas organizacionais de Gestão da Informação?

- Quais os principais benefícios e desafios experimentados pela organização ao gerir suas informações corporativas?
- Existem diferenças significativas entre as percepções de grupos de atores sobre seus papéis no processo de Gestão da Informação?
- Como é percebido o equilíbrio entre oferta e demanda de informações corporativas?
- De que forma a Tecnologia da Informação atua no processo de Gestão da Informação?
- Existem padrões de utilização de informações formais¹ no processo de tomada de decisão?
- Quão racionais são as decisões tomadas com base em informações obtidas através de processos internos estruturados da organização?
- Como é percebido o fenômeno da sobrecarga de informação? Como lidar com ele, buscando mitigar seus efeitos?
- Como a organização se comporta diante da questão de classificação de informações?

1.3. Relevância do Tema

Apesar de ser um assunto onipresente em nosso cotidiano e bastante analisado por diversas disciplinas, o estudo do gerenciamento da informação

¹ Entende-se por informação formal qualquer mensagem escrita e transmitida por canais formais de comunicação, independente de ser estruturada ou sistemática, como por exemplo mensagem eletrônica, formulário impresso ou eletrônico, ofício, memorando, disposição legal, etc.

continua proporcionando abordagens que permitem refletir sobre sua aplicação, uso e valor dentro das organizações. A predominância de perspectivas estritamente tecnológicas verificadas nestes estudos dá o contraponto de quão importante é analisar também o problema sob a ótica dos usuários da informação. Cerca de 80% dos trabalhos da área temática de Administração da Informação apresentados no XXVII EnANPAD, ocorrido em 2003, tinham como objeto de investigação a Tecnologia da Informação (Enanpad, 2003). É óbvio que a TI traz grande impacto para as organizações, oferecendo novos benefícios, desafios e problemas ao ambiente organizacional, que por sua vez, justificam e incentivam a existência de estudos que permitam explicá-los e administrá-los. No entanto, a grande velocidade das mudanças tecnológicas gera uma rápida obsolescência de processos e padrões, gerando com isso a necessidade de novos ciclos de pesquisas para compreender as influências e potencialidades dos novos paradigmas tecnológicos. Assim, este processo de mudança tende a enfatizar e estimular o estudo dos aspectos tecnológicos dos sistemas de informação em detrimento da informação propriamente dita, ofuscando a compreensão dos processos de Gestão da Informação sob a perspectiva do usuário ou consumidor final. Desta forma, evidencia-se um cenário de carência de novos estudos com abordagens não tecnológicas sobre os processos de gerenciamento do ciclo de vida da informação, no campo da pesquisa administrativa. Parte da relevância desta pesquisa refere-se à sua opção por esta abordagem humana e menos explorada sobre o estudo da informação.

Estudos e pesquisas sobre gestão da informação para suporte à decisão possuem grande aplicabilidade na administração pública, já que esta é a instituição responsável por implementar relações de informação entre o Estado e as pessoas físicas e/ou jurídicas, envolvendo características próprias como confiança institucional, obrigatoriedade, controle, monopólio de serviços e até dependência. Decisões equivocadas comprometem estas relações. Wiig (2000) destaca a importância da administração pública e sua relação com os cidadãos: “em qualquer sociedade, a administração pública é complexa e importante, afetando a maioria dos aspectos de seu povo, tais como a cultura, qualidade de vida, sucesso e viabilidade ... Uma administração pública competente com capacidade e influência suficientes pode proporcionar uma grande sociedade”,

porém “se for incompetente ou não funcional pode levar esta mesma sociedade ao declínio ou mesmo à ruína”. Os cidadãos também devem cooperar de várias maneiras, tendo confiança nas ações, direções e capacidades da sociedade na qual estão inseridos.

Assim, esta pesquisa reveste-se de especial importância pelo seu *locus* organizacional. O porte e o alcance geográfico e social fazem da Previdência Social uma organização única no Brasil, cujos serviços prestados e processos de negócio possuem uma natureza totalmente dependente do uso intensivo de grandes volumes de informações. A possibilidade de aproveitamento de seus resultados nos processos organizacionais de Gestão da Informação pode trazer benefícios imediatos e futuros para o alcance de metas organizacionais, oferecendo subsídios para a correção de problemas anteriormente não identificados ou elucidados, proporcionando economia aos cofres públicos, além de servir como referência para estudos semelhantes em outras organizações públicas ou privadas.

Por fim, cabe destacar a existência de pesquisas sobre Gestão da Informação realizadas no Brasil. Podemos citar como exemplo o caso da Câmara Legislativa do Distrito Federal, onde se buscou “desenvolver um referencial teórico para o desenvolvimento de um modelo conceitual de sistema de informações estratégico-administrativo de apoio à decisão, com base na análise sociotécnica estruturada” (Rocha, 2003). No âmbito da Previdência Social, Ribeiro (2001) realizou uma pesquisa utilizando técnicas de JAD para analisar a gestão da informação nas bases de dados da Previdência Social com o uso da abordagem da análise de domínio, utilizando conceitos sobre relevância da informação. Gonçalves (1996) pesquisou se as causas de problemas enfrentados pelos sistemas de informações para apoiar executivos em processos decisórios eram apenas de ordem tecnológica e/ou metodológica, ou possuíam raízes na natureza multidimensional dos fenômenos ligados à informação. Por fim, no XXVIII EnANPAD ocorrido em 2004 foram apresentados diversos trabalhos relacionados à Gestão da Informação em apoio ao processo decisório e competitividade organizacional (Enanpad, 2004), refletindo a importância crescente do tema nos meios acadêmico e corporativo.

1.4. Delimitação do Estudo

Este trabalho está circunscrito ao estudo dos processos de gestão da informação e sua influência sobre decisões corporativas ocorridos dentro de uma única organização – a Previdência Social brasileira, composta por três instituições principais: o Ministério da Previdência Social (MPS), o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev). Apesar de existirem outros órgãos públicos e privados que atuam no setor, tais como órgãos mantenedores de regimes próprios de previdência no serviço público e entidades de previdência complementar aberta ou fechada, os mesmos não são objeto de análise pois possuem independência administrativa e funcional da organização estudada, mantendo apenas relações de regulação e de fiscalização com a mesma.

Como delimitação funcional, adota-se o estudo dos processos de informação e decisão das principais linhas de negócio voltadas para os clientes externos da organização, ou seja, Benefícios, Receita Previdenciária, Contencioso e CNIS – Cadastro Nacional de Informações Sociais. Os relacionamentos e fluxos de informação mantidos com outros órgãos de governo e da sociedade em geral, incluindo os contribuintes – empresas e pessoas físicas, e os consumidores finais dos serviços previdenciários – trabalhadores, beneficiários e pensionistas, são estudados sob a ótica dos gestores internos das correspondentes linhas de negócio da Previdência Social, não tendo sido alvo da pesquisa coletar percepções de representantes externos à gestão da organização.

O presente trabalho propõe-se a estudar um fenômeno contemporâneo, cuja delimitação temporal está compreendida entre 2003 e 2004, principal período de atuação das pessoas entrevistadas na qualidade de gestores. Apesar das experiências profissionais de alguns entrevistados na organização datarem de períodos anteriores, considera-se que suas impressões sobre o tema sejam adquiridas e acumuladas ao longo do tempo, e por ocasião de sua captação reflitam a percepção mais atual, isto é, do período acima delimitado.

Como delimitação geográfica, a pesquisa possui abrangência nacional, uma vez que a Previdência Social é federal e os gestores entrevistados possuíam à época poder de decisão sobre assuntos que repercutiam diretamente em todo o território brasileiro. Da mesma forma que os relacionamentos com demais órgãos e representantes do governo e da sociedade, as relações e acordos internacionais inerentes ao negócio central da organização estudada que demandam o intercâmbio de informações com órgãos previdenciários de governos estrangeiros também são abordadas exclusivamente sob a ótica de seus gestores.

A pesquisa não se propõe a investigar as influências exercidas pelo processo de gestão da informação nas decisões de atores externos à organização estudada, como por exemplo beneficiários, pensionistas, trabalhadores, empresas e órgãos públicos. Apesar de tais influências poderem originar decisões e ações por parte destes representantes que geram impacto na organização, as ações daí decorrentes passam a ser tratadas como estímulo para um novo processo de informação organizacional.

Também não faz parte do escopo da pesquisa estudar aspectos intrínsecos à atividade de produção de informações, tais como modelos e metodologias para o desenvolvimento de sistemas eletrônicos de informação, características das tecnologias de *hardware*, *software* e redes empregados, qualificação profissional do pessoal técnico, etc.

1.4.1. Contexto da Organização Estudada

Para melhor compreender a organização estudada, faz-se necessário entender e delimitar as funções para as quais é constituída, contextualizando-a perante a sociedade e à Administração Pública.

A Previdência Social situa-se dentro de um contexto mais amplo denominado Seguridade Social, definida por Oliveira (1992) em termos gerais

como sendo “o conjunto de políticas e ações articuladas com o objetivo de amparar o indivíduo e/ou seu grupo familiar ante os eventos decorrentes de morte, doença, invalidez, idade, desemprego e incapacidade econômica em geral”. Ainda segundo Oliveira (1992), a Seguridade Social é integrada por três componentes básicos, conforme descrição abaixo:

- Previdência Social ou Seguro Social – programa de pagamentos em dinheiro (ou serviços prestados) feitos ao indivíduo ou a seus dependentes, como compensação parcial ou total da perda da capacidade laborativa, geralmente mediante um vínculo contributivo. Sua clientela é usualmente restrita aos segurados e os benefícios guardam alguma proporcionalidade com as contribuições. A Previdência Social pode ser subdividida em básica e complementar, sendo a primeira destinada a proporcionar ao indivíduo e seus dependentes condições socialmente definidas como indispensáveis à sua manutenção quando da perda da capacidade de trabalho, e a segunda, como o próprio nome diz, destinada a complementar os benefícios e serviços da Previdência Social básica. A definição da fronteira entre as duas depende da escala de valores de cada sociedade, e normalmente é definida por processos políticos.
- Saúde – conjunto de políticas e ações de natureza médica, sanitária, nutricional, educacional e ambiental, que visam a prevenção e a cura dos agravos ao bem-estar físico e mental do indivíduo, de seus dependentes bem como da comunidade em geral. A clientela pode ser restrita a determinados grupos populacionais, dependendo de atributos tais como idade, vínculo contributivo, condições de domicílio e de trabalho, etc.
- Assistência Social – programas de pagamento em dinheiro, distribuição de bens *in natura* e de prestação de serviços, dirigidos a uma clientela de caráter residual, baseados no critério de necessidade, sem que estes necessariamente incluam o vínculo contributivo.

Benefícios em dinheiro raramente guardam relação com os padrões prévios de renda do grupo populacional ao qual se destinam.

A Previdência brasileira é constituída por três regimes autônomos e harmônicos entre si, conforme descrição abaixo (MPS, 2003):

- Regime Geral de Previdência Social (RGPS) – destinada aos trabalhadores da iniciativa privada e servidores públicos de entes federativos que não tenham instituído regimes próprios de previdência. A filiação é obrigatória e o sistema é operado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).
- Regimes Próprios de Governo de Servidores Públicos – destinada aos servidores públicos titulares de cargos efetivos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios, filiados obrigatoriamente aos regimes próprios de previdência, instituídos e organizados pelos respectivos entes federativos.
- Previdência Complementar – destinada à complementação de renda para trabalhadores e público em geral, possuindo caráter opcional de filiação. Compõe-se de um segmento de previdência fechada, voltado exclusivamente para trabalhadores de empresas patrocinadoras e associados de entidades instituidoras classistas ou setoriais, e administrado por Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC). O outro segmento é o de previdência aberta, oferecido por seguradoras ou bancos ao público em geral sob a forma de planos individuais ou coletivos.

Com o objetivo de dimensionar o ambiente de atuação da Previdência Social e corroborar a relevância da gestão da informação na organização estudada em função de seus volumes, são apresentados resumidamente alguns quantitativos sobre os regimes citados.

No RGPS, o INSS concedeu 281,4 mil benefícios em janeiro de 2005, em um tempo médio de 30 dias. No mesmo mês foram emitidas ordens de pagamento para 23,1 milhões de benefícios para pagamento, totalizando R\$ 10,3 bilhões e perfazendo um valor médio de R\$ 445,79, contra uma arrecadação líquida de R\$ 8 bilhões. Usando valores de 2003, tem-se que o valor total pago de benefícios previdenciários corresponde a 6,88 % do PIB brasileiro, enquanto a arrecadação líquida do INSS no mesmo período correspondeu a 5,19% (MPS, 2005). Mensalmente, cerca de 3 milhões de estabelecimentos declaram informações sobre fatos geradores de receita e efetuam contribuições à Previdência Social, contendo remunerações de cerca de 25 milhões de empregados. Outros 5 milhões de contribuintes individuais também efetuam recolhimentos mensais. Em 2005, as bases de dados do CNIS - Cadastro Nacional de Informações Sociais, mantidas pela Previdência Social, acumulam dados cadastrais e históricos de cerca de 120 milhões de pessoas físicas, 25 milhões de pessoas jurídicas, 430 milhões de vínculos empregatícios e 10 bilhões de remunerações mensais desde 1976 (Dataprev, 2005).

Segundo o MPS (2004), em fevereiro de 2004 havia 2175 regimes próprios de servidores públicos a nível municipal e 27 estaduais, sem contar o nível federal. Em relação à previdência complementar fechada, existiam em novembro de 2004 366 EFPC, abrangendo uma população total de 6,6 milhões de pessoas. Foram pagos R\$ 1,4 bilhões de reais para cerca de 615 mil benefícios em manutenção, cujo valor médio foi de R\$ 2.283,60. O ativo total destas 366 EFPC perfazia 271,8 bilhões de reais (SPC / MPS, 2005).

Em termos organizacionais, a Previdência Social no Brasil é gerida pelo Ministério da Previdência Social (MPS), órgão responsável pela elaboração de estratégias e políticas relacionadas ao sistema brasileiro de previdência pública e privada. Também compõem a organização estudada o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), instituição responsável pela regulamentação e operação das linhas de negócio da Previdência Social junto à sociedade para os segmentos filiados ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS), e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev), empresa responsável pelas atividades de Tecnologia da Informação para atendimento às necessidades

dos negócios da Previdência Social brasileira mantidos pelo MPS e INSS. Estas três instituições compõem a organização estudada. Os demais órgãos públicos e privados que atuam no setor não fazem parte da mesma, mantendo apenas relações de regulação e de fiscalização com a mesma.

Órgão da administração pública federal direta e sediado em Brasília, o MPS possui sua missão conforme expressa no art.3º da Lei 8212, de 1991 (MPS, 2003):

“A Previdência Social tem por fim assegurar aos seus beneficiários meios indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, idade avançada, tempo de serviço, desemprego involuntário, encargos de família e reclusão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente.”

Segundo o Decreto 5.256, de 27/10/2004 (Brasil, 2004b), o MPS está estruturado em órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro, órgãos específicos singulares, órgãos de gestão, órgãos colegiados e entidades vinculadas. Cabe destacar, no primeiro grupo, a existência do Departamento de Tecnologia e Informação, subordinado à Secretaria Executiva. Os órgãos específicos singulares são três Secretarias – Previdência Social, Previdência Complementar e Receita Previdenciária. Os órgãos de gestão são os Comitês de Gestão Estratégica e o de Tecnologia e Informação da Previdência Social, e as entidades vinculadas são o INSS e a Dataprev.

O INSS é uma autarquia federal sediada em Brasília, instituída em 1990 para “promover o reconhecimento, pela Previdência Social, de direito ao recebimento de benefícios por ela administrados, assegurando agilidade, comodidade aos seus usuários e ampliação do controle social” (Brasil, 2004c). É administrado por uma Diretoria Colegiada, e possui em sua estrutura outros cinco tipos de órgãos e unidades. Dentre estes, possui 3 diretorias – Benefícios, Recursos Humanos e Orçamento, Finanças e Logística, uma Procuradoria Federal Especializada, além de uma Coordenação-Geral de Tecnologia e Informação. Conta com 102 Gerências Executivas e 1.164 agências, incluindo 78 unidades

móveis instaladas em automóveis e barcos para atendimento a populações remotas (Brasil, 2004c).

A Dataprev foi fundada em 1974 e é uma empresa pública com personalidade jurídica de direito privado, capital próprio e autonomia administrativa. Com 51% do capital pertencente à União e o restante ao INSS, possui como missão estratégica “atuar integradamente com outras instituições públicas para o êxito das ações de governo, no âmbito da seguridade social e do trabalho, por meio de soluções sustentáveis em tecnologia da informação, com o fortalecimento do compromisso entre trabalhadores e empresa, agindo de forma a preservar o interesse público”. Estruturada em 4 diretorias, a empresa tem sede em Brasília, uma filial regional no Rio de Janeiro e escritórios regionais em 21 estados da federação. Possui 3273 empregados, e um orçamento anual de 434 milhões de reais. Suas principais linhas de negócio são desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, processamento de dados, operação de rede de telecomunicações e atendimento operacional (Dataprev, 2004).

As principais características estruturais e históricas da Previdência Social brasileira estão apresentadas no Anexo I.

Concluindo, o ambiente de negócios da organização estudada é influenciado por inúmeros fatores, tais como as mudanças constantes de legislação e de estruturas organizacionais, aspectos políticos relacionados à gestão da organização e a complexidade gerada pelos grandes volumes e longos ciclos temporais necessários para efetivar cada negócio, gerando impactos significativos sobre os processos relacionados à gestão da informação.