

**Pesquisa-ação no redesenho da gestão da informação do processo de manutenção da  
COOPERNORTE - Viamão/RS**

Ana Cristina Belomo da Silva<sup>1</sup>, Rafael Alfonso Brinkhues<sup>1\*</sup>

\*Orientador(a)

<sup>1</sup>Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) - *Campus*  
Viamão. Viamão, RS

A emergência de novas tecnologias aumenta a quantidade de informações e torna o desenvolvimento de Capacidade de Gestão de Informação (CGI) um imperativo para as organizações. A Ambidextria de Tecnologia da Informação (TI) surge como a capacidade para auxiliar na gestão de recursos de TI novos e preexistentes. A agilidade é uma capacidade de desempenho que já foi evidenciada impactar diretamente a performance organizacional. A Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento do Litoral Norte (COOPERNORTE) distribui energia elétrica para as áreas rurais dos municípios de Viamão e Santo Antônio da Patrulha. Desde 2017, a COOPERNORTE já investiu mais de 2,5 milhões de reais em novos recursos de TI, entretanto, os recursos preexistentes continuam sendo os mais utilizados pelos associados quando da necessidade de reestabelecimento da energia. Para que haja um ganho na Agilidade por meio dessas novas tecnologias é importante que a cooperativa consiga gerenciar concomitante as tecnologias preexistentes. Espera-se com essa pesquisa intervencionista, utilizando o método Pesquisa-Ação, que se possa redefinir o fluxo informacional da cooperativa. O objetivo é elaborar e implementar um Framework de Gestão da Informação com uso de Ambidextria de Tecnologia da Informação que permita um aumento da Agilidade no processo de manutenção e reestabelecimento da rede de energia elétrica aos associados. A pesquisa emprega uma combinação de procedimentos qualitativos e quantitativos, e serão utilizados três etapas, um estudo de Caso com efeito diagnóstico, uma Pesquisa-ação de natureza intervencionistas, e uma Survey com o objetivo de avaliar quantitativamente os impactos da intervenção. Neste trabalho será apresentado os resultados do estudo de caso. As etapas realizadas foram: protocolo de entrevista, entrevista piloto, adequação do protocolo, coleta e execução das entrevistas, coleta e execução das observações, análise final das entrevistas e observações e apresentação dos resultados. Como resultados das entrevistas, observações e análise documental, foi possível a elaboração dos fluxos do processo de manutenção, das tecnologias preexistentes, tecnologias novas e da Ambidextria da TI. Atráves das observações foi possível elaborar o fluxo do setor COD. Observou-se que a Gestão da Informação pode auxiliar no gerenciamento de recursos novos e existentes de TI (Ambidextria de TI), mas percebe-se que a adesão dos recursos novos pelos associados poderia melhorar a agilidade da organização. Como contribuição prática, a inovação tecnológica pretendida, o Framework de Gestão da Informação com uso de Ambidextria de Tecnologia da Informação, poderá ser aplicada não somente na COOPERNORTE, mas, também, em outras organizações que necessitam a exploração concomitante de recursos de TI novos e preexistentes.

Palavras-chaves: Ambidextria de Informação. Gestão da Informação. Agilidade Organizacional.