

Agilidade, ambidextria de TI e capacidade de gestão da informação: um estudo de caso na Coopernorte

Alexandre Romanzini Alves¹, Rafael Alfonso Brinkhues^{1*}
*Orientador

¹Instituto 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; no entanto, há uma estagnação dos investimentos em Tecnologia da Informação (TI). Assim, os esforços devem se concentrar em explorar os recursos novos e existentes simultaneamente - Ambidextria de TI. Essa capacidade mostrou-se influenciar a Agilidade organizacional por meio de outras capacidades (Lee et al. 2015). A relação entre Ambidextria de TI, Agilidade e CGI foi preliminarmente explorada na etapa anterior desse projeto (Da Silva et al. 2017; Da Silva et al. 2018). O objetivo dessa pesquisa é aprofundar a análise das implicações das relações entre essas três capacidades no fluxo informacional do processo de chamados de manutenção da Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento do Litoral Norte (COOPERNORTE). A cooperativa compra energia e redistribui para mais de 7 mil associados em 852,076 Km de rede elétrica. O processo de manutenção dessa rede está entre os maiores custos da organização. Esse impacto não é apenas financeiro, a influência no desempenho da empresa se dá, também, pela relação direta com atendimento do propósito organizacional e da satisfação dos associados. Essa satisfação resulta da agilidade com a qual a empresa consegue atender aos chamados de manutenção e restabelecer o fornecimento de energia. O fluxo informacional desse processo inicia-se na percepção de alguma interrupção de eletricidade. Essa informação inicia-se por telemetria ou por chamado de algum consumidor. O chamado pode ser realizado por telefone, pelo website ou por aplicativo móvel. A central identifica a unidade de manutenção disponível mais próxima do ponto de interrupção utilizando o georreferenciamento da rede e o rastreamento via satélite das unidades móveis. Anteriormente, o atendimento do reparo era realizado pelo preenchimento de formulários por funcionários de campo, o qual, posteriormente era inserido no sistema da empresa. O gerenciamento dessas informações está sendo substituído por outro que utiliza um tablet - pelos funcionários da manutenção - inserindo os dados diretamente no sistema e de forma instantânea ao atendimento do chamado. Para verificar as relações entre CGI, Ambidextria de TI e Agilidade esse Estudo de Caso utiliza entrevistas, observação direta e análise documental. Espera-se atingir da análise desse caso identificar as formas pelas quais a gestão da informação, alinhado a exploração de novas e atuais tecnologias empregadas conferem maior agilidade no atendimento no processo de atendimento dos chamados de manutenção da COOPERNORTE.

Palavras-chave: Agilidade. Ambidextria de TI. Capacidade de Gestão da Informação.