

Autor: Hélio Batista

Título(s): [pt] Burocracia e poder : um estudo crítico sobre o uso dos sistemas de informação em uma empresa de crédito ao consumidor.

Resumo(s): [pt] Nesta pesquisa aplicamos a Teoria de Michel Crozier, importante sociólogo francês, ao estudo do funcionamento de uma empresa de crédito ao consumidor do estado de São Paulo. Os pressupostos da análise crozieriana embasam-se no conceito de que as regras e estruturas organizacionais operam de modo indireto e não determinam o comportamento dos atores sociais, mas induzem jogos de poder e comportamentos. Os atores sociais podem colaborar ou não colaborar, buscando negociar melhores condições de inserção no sistema e obter um maior controle de recursos, atendendo aos seus objetivos e interesses pessoais. No entanto, ao lutar pela realização de seus interesses pessoais, os atores sociais devem jogar a partir das opções fornecidas pelo sistema e, desta forma, estarão, mesmo dentro de um nível mínimo, cumprindo em parte os objetivos organizacionais. Mostramos como nesta organização os interesses de um grupo específico se sobrepujaram aos interesses da própria organização que, adotando um sistema ineficaz para garantir interesses de um grupo de atores sociais específicos e ganhos a curto prazo, não considerou o planejamento a médio e longo prazo e quase foi à falência.

[en] In this research we define social actors interests as a complex set of predisposition embracing goals, values, desires, expectations and other orientations and inclinations that lead a person to act in one direction rather than another. Organizations rules define areas of concern that social actors wish to reserve or enlarge, positions that they wish to protect or achieve. We show in our study that an organization is a political arena that define "areas" where social actors interests collide. Fortunate social actors are able to control fundamental resources for the organization they belong. They have some kind of knowledge or know-how the organizational group need for its survival. In this case, these social actors earn more power in the organization and they are able to negotiate advantages and benefits. Our study show how information systems can be used for a group of social actors to preserve their interests and to increase its power in the organization.

Titulação: Mestre em Administração

Contribuidor(es): [Orientador] Isabella Francisca Freitas Gouveia de Vasconcelos

Assunto(s): [pt] Administração de empresas
[pt] Sistemas de Informação
[pt] Ambiente organizacional
[pt] Cultura organizacional
[en] Organizations rules
[en] Fundamental resources for the organization
[en] Information systems

Data da defesa: 2003