

O processo de informar as decisões em contextos críticos: decisões informadas e ações inteligentes na Agência Nacional de Energia Elétrica.

BRUNO, Pedro Paulo Costallat. *O processo de informar as decisões em contextos críticos: decisões informadas e ações inteligentes na Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL*. 2003. 253f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

Trata da relação entre informação e decisão, num contexto crítico em que as decisões estratégicas requerem ser informadas e as ações delas derivadas são inteligentes. O contexto organizacional é o da Aneel, cujas decisões tomadas e convertidas em ações de natureza regulatória causam impactos na própria organização, no setor e no macroambiente. Essas dimensões se influenciam mutuamente e interferem no processo decisório concebido, designado como processo de decisão informada – PDI. A estrutura desse processo é definida com base no fluxo de ativos estratégicos, notadamente informação e conhecimento. Sua aplicação visa, ao estimular a obtenção, processamento, análise e uso de informações, dotá-las de uma condição favorável de utilidade e relevância que, reduzindo a ambigüidade dos decisores sobre que problema resolver e a incerteza sobre como e quando atuar nesse sentido, contribui para transformar a organização num contexto informacional capacitante. O contexto organizacional, ao produzir decisões bem informadas e ações inteligentes tomadas pelos decisores certos, eleva o grau de confiança nas intervenções regulatórias efetivadas pela Aneel para superar problemas críticos, como o da atual insuficiência de investimentos no setor elétrico. Com o decorrer do tempo, a organização é caracterizada como sendo de alta confiabilidade. O resultado provável esperado é uma menor incerteza também do ponto de vista dos agentes setoriais regulados e dos usuários, quanto à qualidade e a oportunidade das ações de natureza regulatória produzidas por essa autarquia, em benefício da sociedade.