

Papel da Informação no Ciclo de Expatriamento: da mobilidade de quadros à mobilidade de informação

Mónica Mendes Pinheiro André
INETI / CITI
monica.andre@ineti.pt

1º Workshop em Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais,
Biblioteca Nacional, Lisboa, 5 de Julho de 2005

Objectivos do trabalho realizado

- Compreender o *papel da informação no destacamento dos quadros* que acompanha a internacionalização das empresas
- Aumentar o conhecimento das *necessidades de informação* de quadros destacados noutros contextos culturais
- Fazer corresponder à *mobilidade de quadros a mobilidade de recursos de informação*
- Encontrar linhas orientadoras que ajudem a definir *políticas de Gestão de Informação*

M. André (2005). Papel da Informação no Ciclo de Expatriamento: da mobilidade de quadros à mobilidade da informação. 1ª WEIBD, BN, Lisboa, p.2.

Informação?

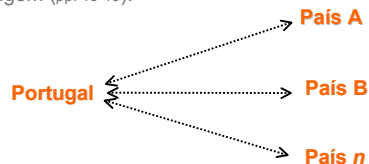
- Tudo à nossa volta é informação (Rowley, 1998).
- A informação chega-nos pelo simples facto de estarmos alerta (Bates, 2002).
- Contudo, só é informação o que a nossa *programação mental* reconhecer como tal (Hofstede, 1997).

(pp. 20-26)

M. André (2005). Papel da Informação no Ciclo de Expatriamento: da mobilidade de quadros à mobilidade da informação. 1ª WEIBD, BN, Lisboa, p.3.

Expatriado?

Indivíduo de uma organização, destacado para exercer funções noutro país, onde fixa residência temporária, mantendo o vínculo de trabalho com a organização de origem (pp. 13-19).



M. André (2005). Papel da Informação no Ciclo de Expatriamento: da mobilidade de quadros à mobilidade da informação. 1ª WEIBD, BN, Lisboa, p.4.

Níveis de Gestão de Informação

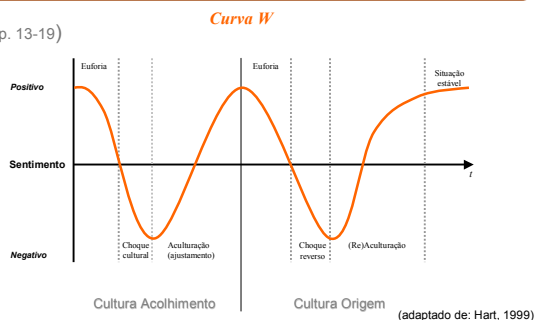
(pp. 26-34)



M. André (2005). Papel da Informação no Ciclo de Expatriamento: da mobilidade de quadros à mobilidade da informação. 1ª WEIBD, BN, Lisboa, p.5.

Ciclo de expatriamento

(pp. 13-19)



M. André (2005). Papel da Informação no Ciclo de Expatriamento: da mobilidade de quadros à mobilidade da informação. 1ª WEIBD, BN, Lisboa, p.6.

Metodologia (1)

Estudo de caso (pp. 35-39):

- Definição do protocolo do estudo de caso: objectivos, procedimentos de campo, questões e guia do estudo (Yin, 1994).
- Grupo do sector financeiro com operações internacionais em mais de 18 países.
- Selecção de casos politicamente importantes: Países A, B e C, a que correspondem os casos embebidos (Patton, 1990).
- Máxima variação da amostra (Patton, 1990).

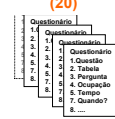
Metodologia (2)

Triangulação de métodos (pp. 42-47):

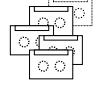
Grelhas observação
(3 Países)



Questionários
(20)



Entrevistas
(15)



Análise Documental
Interna (2000-2004)

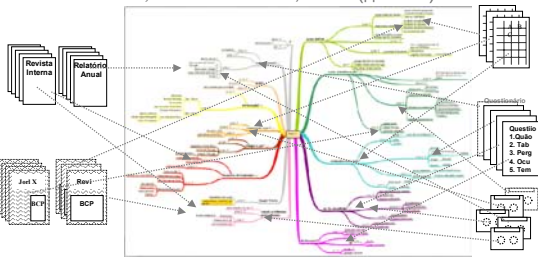


Monitorização Imprensa
(2002-2004)



Metodologia (3)

Análise e Tratamento de dados com recurso a *mapas mentais*, Buzan e Buzan, 1997 (pp. 47-48):



Estudo de Caso - Grupo BCP

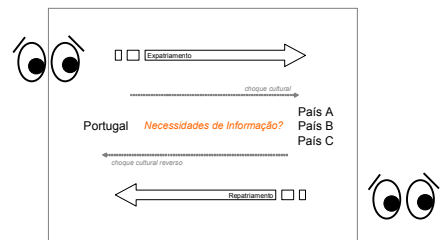
- Banco privado constituído em 1985.
- Entre 1999 e 2004, aumento do número de operações a nível internacional... e aumento do número de expatriados (cerca de 68 em 2002, 34 destes nos Países A, B e C).
- Ausência de Direcção de RH centralizada, sendo a função assumida pelas hierarquias imediatas e rotatividade de quadros (cerca de 3 anos).
- Comunicação e fluxo de informação com colaboradores: portal interno, circuito de TV, acções de formação, revistas, reuniões, base de dados colaboradores.
- Realinhamentos estratégicos: 2002 («chapéu» *bcp*) e 2004 (marca única *Millennium bcp*, mercado interno).

Casos embebidos: Países A, B e C

	País A	País B	País C
Comunidade Portuguesa	>300	<100	>100.000
Expats BCP / Locais	<1/100	<1/100	50/50
Domínio língua local	Fracó / Nada	Fracó / Nada	Muito Bom / Bom
Início operações país	Menos recente	Recente	Mais recente
Idades Expats BCP	37-56	34-46	29-48
Expats BCP com filhos	6 / 8	2 / 3	7 / 9
Com quanto tempo soube	0,2 – 3 meses	1,5 – 2 meses	1 – 8 meses
Há quanto tempo no país	0 – 5 anos	0-2 anos	0 – 1 ano
Duração prevista	1 – 3 anos	2 – 3 anos	3 – 5 anos

Momentos críticos

- Transição dos espaços informacionais



Tipologia de necessidades de informação no ciclo completo

- **Prévia** (conhecimentos culturais, linguísticos, rede de contactos)
- **Acolhimento e Integração** (formalidades, territoriais, ambiente de trabalho, instalação e alojamento)
- **Suporte profissional e individual**, em Portugal e no país de acolhimento (actividade da organização, actividade profissional, legislativa e normativa, meio ambiente)
- **Reacolhimento e Reintegração** (carreira, formalidades, territorial, ambiente de trabalho, reinstalação e realojamento)

M. André (2005). Papel da Informação no Ciclo de Expatriamento: da mobilidade de quadros à mobilidade da informação, 1ª WEIBD, BN, Lisboa, p.13.

Passar da mobilidade de quadros à mobilidade da informação

- Incorporar informação no sistema organizacional (criação, aquisição, organização, armazenamento, distribuição e utilização)...
- ao longo das diversas fases do ciclo de expatriamento, em que o expatriado é fonte e recurso privilegiado de informação...
- ... para adequar a organização ao seu meio ambiente através do recurso à «memória organizacional».

Modelo para incorporação de informação no Sistema Organizacional (detalhe e explicação pp. 119-124)



M. André (2005). Papel da Informação no Ciclo de Expatriamento: da mobilidade de quadros à mobilidade da informação, 1ª WEIBD, BN, Lisboa, p.14.