



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

## **Introdução:**

Os Sistemas de Informação (SI) enquanto assunto de gestão têm cerca de 30 anos de idade e a sua evolução ao longo destes últimos anos tem sido tão dramática como irregular.

A importância dos SI, dentro de mercados com características de mudança acelerada, é de tal forma que deverá suportar devidamente as suas necessidades de informação a todos os níveis de decisão, constituindo um elemento central no desenvolvimento da sua capacidade competitiva.



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

**Dados:** São factos isolados, representações não estruturadas que poderão ou não ser pertinentes ou úteis numa determinada situação, ou seja são apenas elementos ou valores discretos que isoladamente não têm qualquer utilidade e cuja simples posse não assegura a obtenção de quaisquer benefícios [Varajão 1998].

**Informação:** É um conjunto de dados, colocados num contexto útil e de grande significado que, quando fornecido atempadamente e de forma adequada a um determinado propósito, proporciona orientação, instrução e conhecimento ao seu receptor, ficando este mais habilitado para desenvolver determinada actividade ou decidir [Varajão 1998].



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

**Conhecimento:** É a combinação de instintos, ideias, regras e procedimentos que guiam as acções e as decisões [Rascão 2001].

**Sistema:** É um conjunto de componentes interrelacionados que trabalham juntos para atingir objectivos comuns, aceitando dados de entrada (inputs) e produzindo resultados (outputs) numa organizada transformação de processos [Rascão 2001].



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

## **A Importância da Informação**

A informação para as organizações é hoje, se não o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento mais influencia o seu sucesso. É também considerada e utilizada em muitas organizações como um factor estruturante e um instrumento de gestão, bem como uma arma estratégica indispensável para a obtenção de vantagens competitivas, podendo ser o agente crítico que determina o seu sucesso ou decadência.



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

O valor da informação variará conforme esta for:

- Acessível
- Compreensiva
- Precisa
- Apropriada
- Actual
- Clara



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

- Flexível
- Verificável
- Influenciável
- Quantificável
- Posse

Muitas organizações não se apercebem de alguns excessos na procura de informação, armazenando grandes quantidades de dados que sabem à partida que dificilmente lhes serão úteis no futuro. Pensa-se por vezes que, se ter alguma informação é bom, então mais informação será ainda melhor, o que não corresponde à verdade.



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

**Sistemas de Informação:** É uma entidade sociotécnica que reúne, guarda, processa e faculta informação relevante para uma organização (ou para a sociedade), de modo a torná-la acessível e útil para aqueles que a desejam (e possam) utilizar [Buckingham et al. 1987].

É um conjunto de meios e procedimentos cuja finalidade é assegurar a informação útil necessária às diversas funções e níveis das organizações, bem como à sua envolvente externa. Um SI não é algo que algumas organizações têm e outras não, é uma forma de as perceber [Ribas 1998].



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

A principal função dos SI nas Organizações (SIO) é o fornecimento de informações para a respectiva gestão. Considerando os diferentes níveis organizacionais, poderíamos referir que a principal função dos SIO é a execução e controlo das actividades organizacionais realizadas diariamente tendo em consideração o nível operacional, a atribuição e controlo dos recursos, no nível intermédio; a definição, implementação e avaliação das estratégias, na gestão de topo [Rascão 2001].



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

Tendo em consideração que os SI para a Gestão não são apenas tecnologia, apesar de todas as inovações e soluções que apareceram nesta área, e que os SI englobam, para além da parte tecnológica, a informação, as pessoas e os procedimentos organizacionais, é importante sabermos que os gestores poderão sempre criar e desenvolver SI manuais para apoio às suas actividades, apesar de ser pouco prático devido ao crescente desenvolvimento da actividade económica e da quantidade de informação associada.



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

Devido a factores como a necessidade, a oportunidade, o potencial, a imitação, a liderança, a diferenciação, etc., e também às pressões da concorrência, do mercado, dos clientes ou dos próprios gestores, justifica-se a aquisição de soluções no âmbito dos SI com recurso às TIC, que sejam flexíveis para se adaptarem às frequentes mudanças do mundo exterior que podem condicionar o desenvolvimento da organização.



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

**Gerir** é decidir e fazer decidir, garantir a flexibilidade e simultaneamente a coesão da organização ou negócio. Num cenário em que tende a aumentar a quantidade de problemas não estruturados, que exigem decisões com suporte probabilístico, a qualidade da gestão resulta duma combinação de sorte, intuição e razão, alimentada por informação fiável e oportuna [Zorrinho 1991].



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

A **GSI** consiste no conjunto de actividades que numa organização são necessárias para gerir a informação, o SI e a adopção de TI para a suportar. Por outras palavras, é a gestão do recurso informação e de todos os recursos envolvidos no planeamento, desenvolvimento e exploração do SI [Amaral 1994].

Assim, o sucesso de um SI dependerá intrinsecamente da qualidade do seu planeamento, desenvolvimento e exploração, por outras palavras, da qualidade da sua gestão.

# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

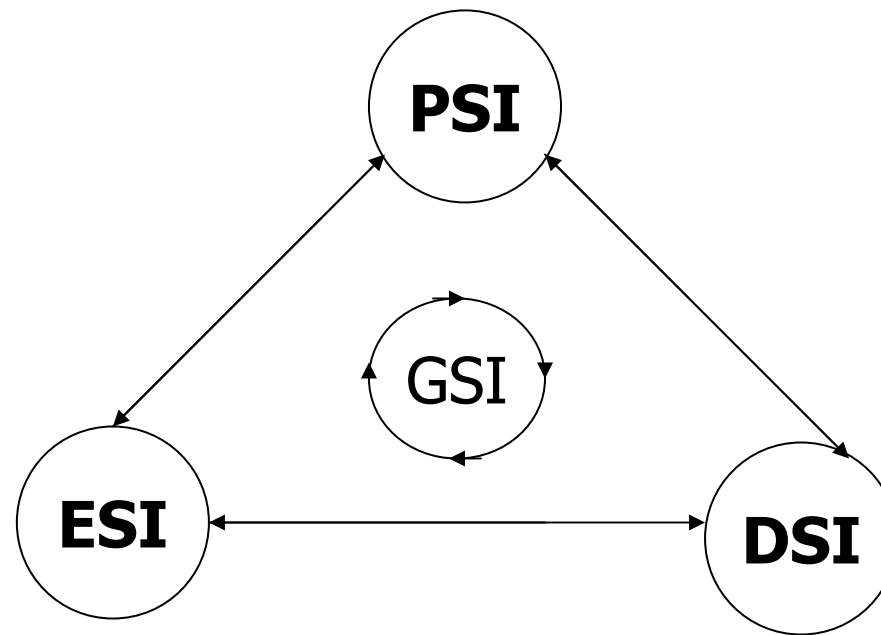


Figura 1: Actividades da GSI



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

**PSI** (Planeamento de Sistemas de Informação) é essencialmente entendido como uma tarefa de gestão que trata da integração dos aspectos relacionados com o SI no processo de planeamento da organização, fornecendo uma ligação directa entre este processo e a gestão operacional do DSI, nomeadamente através da aquisição de TI e do desenvolvimento, exploração e manutenção de aplicações, entre outros.

Não deve, assim, ser visionado apenas como um processo de suporte à implementação das estratégias organizacionais, mas sim como um processo integrante e interveniente na sua formulação.



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

Todas as actividades envolvidas no PSI estão relacionadas, são interdependentes e podem ocorrer simultaneamente. Este é um processo analítico, criativo e contínuo, onde os planos e políticas dele resultantes deverão evoluir com o tempo. O PSI pode ser analisado à luz de três grandes actividades: a Análise, Definição e Implementação Estratégicas as quais vão procurar responder, respectivamente e segundo uma sequência lógica, a três questões:

“Qual a situação actual?”

“O que pretendemos para o futuro?”

“O que fazer para o conseguir?”



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

**DSI** (Desenvolvimento de Sistemas de Informação) caracteriza-se, fundamentalmente, como sendo um processo de mudança que visa melhorar o desempenho de um (sub) sistema de informação [Carvalho e Amaral 1993], referindo-se a todas as actividades envolvidas na produção de SI que suportem adequadamente a organização, não só no apoio aos seus processos, mas também na criação de vantagens competitivas, deste modo o sucesso dos SI dependerá intrinsecamente do sucesso da actividade de DSI.



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

**ESI** (Exploração de Sistemas de Informação) é a actividade responsável pelo bom funcionamento dos SI/TI.

Esta actividade não só deverá ser responsável pela operação dos sistemas existentes, como também será preponderante para a definição de estratégias futuras, restringindo ou facilitando as outras actividades da GSI, o PSI e o DSI. De notar que, independentemente da qualidade do planeamento ou do desenvolvimento dos sistemas, o sucesso destes últimos estará sempre condicionado à qualidade da sua exploração. De modo a ser bem sucedida, a GSI terá de ser capaz de compreender os diversos aspectos envolvidos na ESI, de forma a assegurar que os recursos são devidamente atribuídos, organizados e utilizados no melhor interesse da organização.



# A Gestão, os Sistemas de Informação e a Informação nas Organizações

---

## **Conclusão:**

A importância da informação para as organizações é hoje universalmente aceite, constituindo-se não o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento mais influencia o seu sucesso [Amaral 1994]. Como tal, de modo a triunfar em ambientes caracterizados por uma mudança acelerada, necessitam de dispor de SI que devidamente suportem as suas necessidades de informação a todos os níveis de decisão, constituindo estes um elemento central no seu desenvolvimento e evolução.

Se forem pensados e utilizados correctamente, os SI podem abrir caminho a novas oportunidades, auxiliando não só a racionalização dos procedimentos e fluxos de informação, como também reorganizando o negócio ou até mesmo alterando a sua própria natureza. Assim, o sucesso de um SI dependerá intrinsecamente da qualidade da sua gestão.