

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Prof. Tiago Piperno Bonetti
bonetti@prof.unipar.br



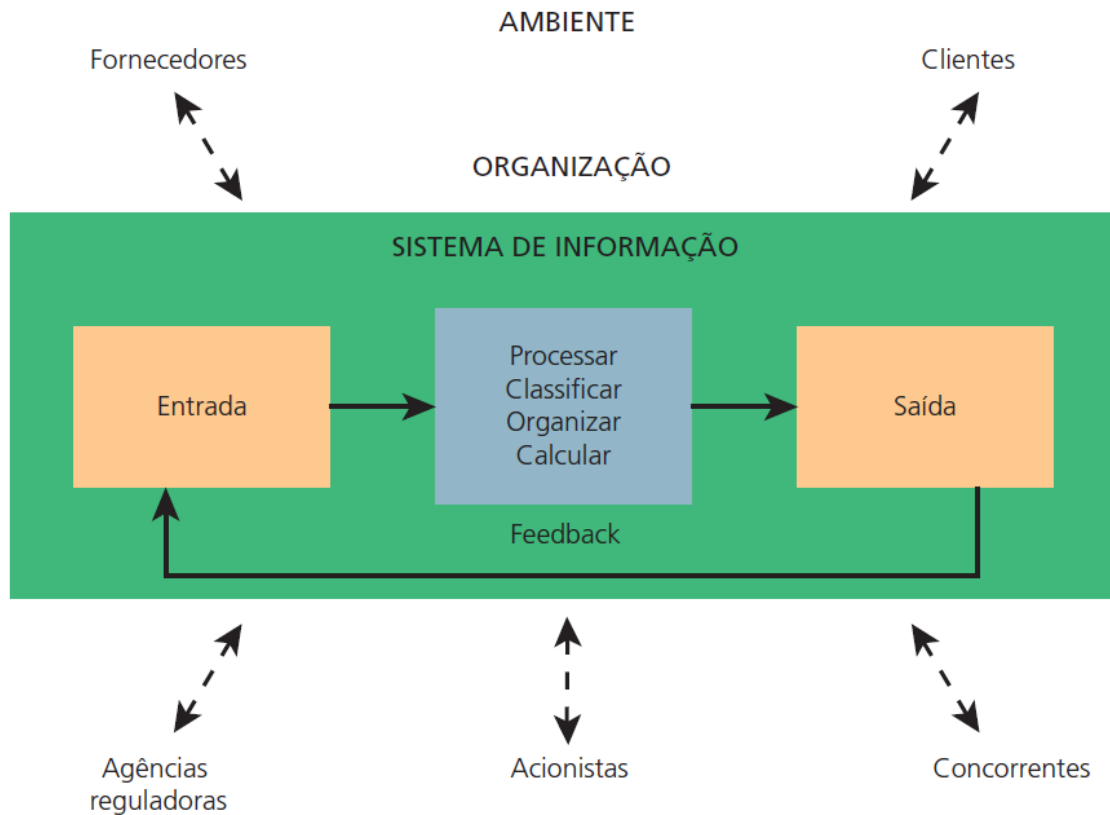
Objetivos organizacionais - Recapitulando

Por que as empresas estão **investindo tanto** em tecnologias e sistemas de informação?

A intenção é atingir **seis** importantes **objetivos organizacionais**:

- ✓ Excelência operacional;
- ✓ Novos produtos, serviços e modelos de negócio;
- ✓ Relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores;
- ✓ Melhor tomada de decisões;
- ✓ Vantagem competitiva;
- ✓ Sobrevivência.

Sistema de Informação - Recapitulando



Fonte: Laudon e Laudon (2011).

Dimensões dos Sistemas de Informação

Sistemas de Informação são **mais** do que **computadores**.

É preciso conhecer suas dimensões mais amplas:

- ✓ Organizacional;
- ✓ Humana;
- ✓ Tecnológica.



Fonte: Laudon e Laudon (2011).

Dimensões dos Sistemas de Informação

Organizações

Embora nossa tendência seja pensar que a TI está alterando as organizações, é na verdade de uma via de mão dupla: a história e a cultura das empresas também determinam como a tecnologia é e deveria ser usada.

Para entender como uma organização usa sistemas de informação, é preciso saber algo sobre a sua estrutura, história e cultura.

A estrutura revela uma clara divisão do trabalho.

Processos incluem regras formais que foram desenvolvidas ao longo de muito tempo.

Os sistemas de informação automatizam muitos processos de negócios.

Sempre podemos encontrar partes da cultura de uma organização embutidas em seus sistemas de informação.

Dimensões dos Sistemas de Informação

Pessoas

Uma empresa é tão boa quanto as pessoas que trabalham nela e a gerenciam.

O mesmo se aplica aos sistemas de informação, que são inúteis sem pessoas qualificadas para desenvolvê-los e mantê-los, e sem quem saiba usar as informações de um sistema para atingir os objetivos organizacionais.

As atitudes do funcionário em relação ao trabalho, aos empregadores ou à tecnologia têm efeito determinante na sua capacidade de usar os sistemas de informação de modo produtivo.

Uma parcela substancial da responsabilidade da administração é o trabalho criativo impulsionado por novos conhecimentos e informações.

A tecnologia da informação pode desempenhar um papel poderoso no sentido de ajudar os gestores a desenvolver soluções inovadoras para uma ampla gama de problemas.

Dimensões dos Sistemas de Informação

Tecnologia

A tecnologia da informação é uma das muitas ferramentas que os gerentes utilizam para enfrentar mudanças e complexidade.

Hardware é o equipamento físico usado para atividades de entrada, processamento e saída de um sistema de informação.

O software consiste em instruções detalhadas e pré-programadas que controlam e coordenam os componentes de hardware de um sistema de informação.

A tecnologia de armazenamento de dados consiste no software que comanda a organização dos dados em meios físicos de armazenamento.

A tecnologia de comunicações e de redes, composta por dispositivos físicos e software, interliga os diversos equipamentos de computação e transfere dados de uma localização física para outra.

Abordagem de resolução de problemas

Nossa abordagem para entender os **sistemas de informação** é considerá-los **soluções** para uma variedade de **problemas** e **desafios** organizacionais.

A abordagem de resolução de problemas tem relevância direta para sua futura carreira.

Seus futuros empregadores o contratarão por sua **habilidade** de **solucionar problemas** organizacionais e **atingir** os **objetivos** da empresa.

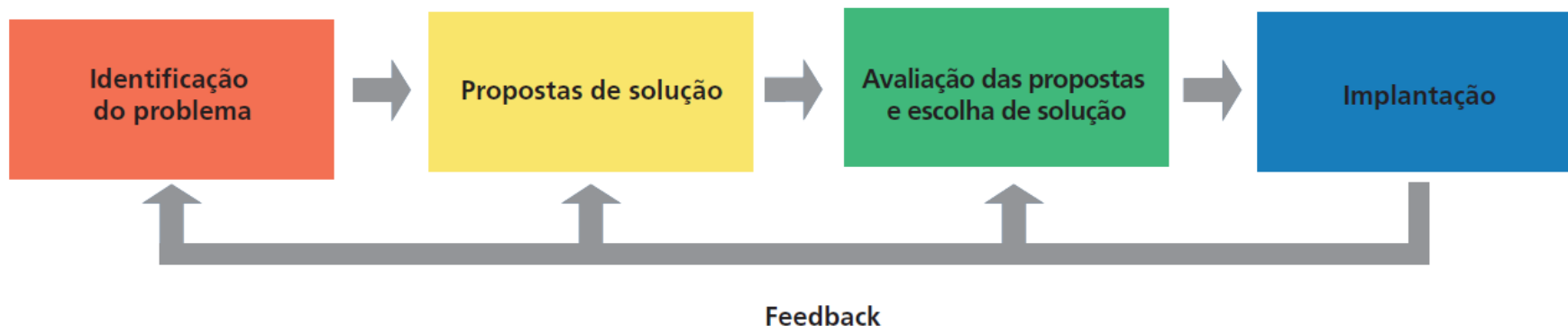
Será muito útil saber como os sistemas de informação contribuem para a resolução de problemas tanto para você quanto para seus empregadores.

Abordagem de resolução de problemas

No dia a dia, alguns problemas podem ser fáceis de resolver. Ex.: se uma máquina quebra, você tenta consertá-la.

Porém, no mundo real dos negócios, nem tudo é tão simples!

Para resolver problemas complexos, podemos lançar mão de um **modelo** relativamente simples:



Fonte: Laudon e Laudon (2011).

Abordagem de resolução de problemas

Identificação do problema

Para que os problemas sejam resolvidos, deve haver consenso sobre sua existência, suas causas e o que pode ser feito sobre ele.

Exemplo: o que à primeira vista poderia parecer um problema de funcionários que não dão retorno adequado aos clientes, pode ser a consequência de um sistema de informação ultrapassado de monitoração de clientes.

Ou pode ser uma combinação de pouco incentivo aos funcionários para tratar bem os clientes com um sistema ultrapassado.

Para achar respostas a essas questões, será preciso reunir os fatos, conversar com as pessoas envolvidas e analisar documentos.

Abordagem de resolução de problemas

Identificação do problema

Problemas organizacionais típicos:

- ✓ Processos deficientes (geralmente herdados do passado)
- ✓ Atitudes e cultura pouco colaborativas
- ✓ Conflitos políticos
- ✓ Ambiente organizacional turbulento ou em mutação
- ✓ Complexidade da tarefa
- ✓ Recursos inadequados

Abordagem de resolução de problemas

Identificação do problema

Problemas tecnológicos típicos:

- ✓ Hardware antigo ou insuficiente
- ✓ Software ultrapassado
- ✓ Capacidade inadequada do banco de dados
- ✓ Capacidade insuficiente de telecomunicações
- ✓ Incompatibilidade dos velhos sistemas com as novas tecnologias
- ✓ Mudança tecnológica acelerada e falha em adotar novas tecnologias

Abordagem de resolução de problemas

Identificação do problema

Problemas humanos típicos:

- ✓ Falta de treinamento dos funcionários
- ✓ Dificuldades para avaliar o desempenho
- ✓ Exigências regulatórias e legais
- ✓ Ambiente de trabalho
- ✓ Falta de participação dos funcionários e de apoio a eles
- ✓ Administração indecisa ou deficiente
- ✓ Incentivos inadequados

Abordagem de resolução de problemas

Propostas de solução

Normalmente existe grande quantidade de “soluções” para qualquer problema, e a escolha reflete as diferentes perspectivas das pessoas.

Você deve tentar levar em conta o maior número possível de soluções, pois só assim terá noção de todas as possibilidades.

Algumas soluções dão mais ênfase à tecnologia; enquanto outras se concentram nos aspectos organizacionais e humanos do problema.

Muitas soluções bem-sucedidas resultam de uma **abordagem integrada**, na qual novas tecnologias foram acompanhadas por mudanças na organização e no aspecto humano.

Abordagem de resolução de problemas

Avaliação e escolha de solução

Alguns dos fatores a considerar são:

- ✓ O custo dessa solução.
- ✓ Sua exequibilidade (os recursos e conhecimentos existentes).
- ✓ Tempo necessário para desenvolvê-la e implantá-la.

Também devem ser levadas em conta as atitudes e o apoio de seus funcionários e gerentes.

Uma solução que não conta com o apoio de todos os principais interessados na empresa pode rapidamente se transformar em um desastre.

Abordagem de resolução de problemas

Implantação

A melhor solução é aquela que pode ser implantada.

Para implantar uma solução que envolva sistemas de informação, é preciso desenvolver esta solução e introduzi-la na empresa. Isso inclui adquirir ou desenvolver software e hardware.

Primeiro, o software precisa ser testado em um cenário empresarial realista; depois, os funcionários precisam ser treinados para usá-lo.

Além disso, também será preciso preparar uma documentação sobre como usar o novo sistema.

Abordagem de resolução de problemas

Implantação

Definitivamente, você terá de pensar em como administrar a mudança.

Praticamente todos os sistemas de informação exigem mudanças nos processos de negócios, além de alterações naquilo que centenas, às vezes milhares, de funcionários fazem todos os dias.

Isso pode exigir reuniões para introduzir a mudança e novos módulos de treinamento para deixá-los atualizados em relação aos novos processos e sistemas.

Também é necessário algum tipo de recompensa ou incentivo para estimulá-los a apoiar com entusiasmo as mudanças.

Abordagem de resolução de problemas

Implantação

Depois de implantada, cada solução precisa ser **avaliada**, para que se determine em que medida ela está funcionando e se são necessárias mudanças adicionais para atender aos objetivos originais.

Essas informações devem retornar aos tomadores de decisão.

A identificação do problema pode mudar ao longo do tempo, soluções podem ser alteradas e novas escolhas podem ser feitas, tudo com base na experiência real.

Referências

Kenneth C. Laudon, Jane p. Laudon. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

Belmiro N. João. **Sistemas de informação**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018.