**Relatório sobre Gestão da Informação de uma**

**organização - ResourceIT Solutions**

**Eduardo Junior1, Henrique Mazzoline2, Priscila Salomão de Jesus3**

**Departamento de Informática**

**Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Curitiba, PR – Brazil**

**eduardojunior@alunos.utfpr.edu.br¹, henriquemazzoline@hotmail.com² @, jesus@alunos.utfpr.edu.br3**

***Abstract.*** *This article aims to interview and subsequently discuss and frame the questions answered with the Information management practices in Information systems inside the organizations. To this end, the relevant aspects of the management observation will be pointed out. In the end, some questions about studies and practices will be addressed.*

***Resumo.*** *Este artigo relatório tem como objetivo entrevistar e posteriormente, discorrer e enquadrar as questões respondidas com as práticas da Gestão da Informação nos Sistemas de informação. Para isso serão apontados os quesitos relevantes do nicho de observação da gestão. Ao final, algumas questões sobre os estudos e as práticas serão acareadas*

# Objetivos

Esse relatório visa levar para o âmbito prático conceitos teóricos vistos em aula. Como é visto questões da informação dentro de um empresa do mercado, se esse conceito é levado a sério ou apenas a sombra de um tecnologia.

Em cima de um questionário e um entrevista feitos ao um funcionário, desejamos conseguir identificar tais questões dentro do dia-a-dia de uma empresa e como funcionários, clientes e a própria empresa trata isso, que na teoria deveria ser o objetivo máximo de todos.

# A organização

O cenário para a entrevista foi a organização ResourceIT Solutions, que é uma transnacional que se denomina como integradora digital, auxiliando diversos setores econômicos a encontrarem soluções que promovam a potencialização de produtividade.

Os serviços oferecidos são:

* Serviços gerenciados.
* Aplicativos empresariais.

No site a organização se apresenta com os seguintes números:

* 25 anos de experiência de mercado.
* Mais de 2500 colaboradores.
* Mais de 300 clientes.
* Mais de 20 parceiros de negócio**.**

No site também estão expostos os valores e a missão da empresa:

**Missão** - Prover serviços e soluções de TI para empresas, desenvolvendo software sob medida e oferecendo as melhores tecnologias globais de maneira independente e imparcial, que geram diferencial competitivo e alta performance dos negócios. Sempre respeitar as pessoas e compromissos, tendo como objetivo final o resultado mútuo.

**Visão** - Ser reconhecida como a melhor integradora brasileira de soluções digitais orientada ao negócio dos seus clientes, bem como pela excelência de profissionais motivados e comprometidos, garantindo a satisfação e a fidelidade dos clientes e funcionários.

# Instrumento de coleta de dados

Abaixo, estão listadas as questões que foram aplicadas a um colaborador da empresa, Diego, 22 anos, que trabalha na organização a cerca de 8 meses. O questionário tem como objetivo entender os processos informacionais gestão que envolvem os procedimentos da empresa, tanto nos aspectos de organização interna quanto no campo externo, no trato com clientes.

1. Quais são os objetivos da empresa, em relação a missão e visão?
2. Os objetivos da empresa são claros, tanto interna quanto externamente, possui uma estimativa de quando serão atingidos?
3. Onde a empresa se encontra em relação ao seu objetivo, e quais são as dificuldades/limitações para alcançar?
4. A empresa possui uma autocrítica a respeito dos pontos fortes e fracos?
5. Se houver o questionamento, o objetivo da empresa foi reestruturado após os pontos analisados?
6. De que forma acontece a interação entre o departamento de T.I e os demais departamentos?
7. A empresa possui sistemas de feedback? Se sim como vocês recebem o feedback sobre as atuações?
8. As políticas e os processos em andamento são transmitidos aos restantes das empresas?
9. Como é a relação de ética na empresa, a empresa traz garantias e proteção de informações a respeito dos funcionários?
10. Como é feita a coleta de informações na empresa?
11. Como é armazenado essas informações?
12. Toda a informação coletada é utilizada ou há um processo de refinamento para utilizar apenas as informações úteis?
13. É realizado pela empresa um levantamento de custos operacionais na parte de levantamento de exigências de uma tarefa?
14. A empresa possui algum filtro para não salvar informações que julgam desnecessárias?
15. A maneira como a informação é salva e distribuída na empresa é documentada?
16. Quais as garantias que a empresa dá aos usuários que os dados sensíveis do usuário, não serão acessados ou distribuídos indevidamente?
17. A empresa possui processos administrativos para compartilhamento de informações que são especificamente destinadas à apenas uma pessoa?
18. Existe um alerta definido para quando um processo deixa de ser relevante, mesmo que este ainda esteja em andamento/funcionamento?
19. Existe alguma garantia que o usuário final utilize o produto de maneira adequada? Caso não o faça existe risco relevantes para sua integridade?
20. Como é pensado o projeto solicitado pelo cliente? Existe contato com ele? Algum tipo de feedback? Ou mesmo ele participa ativamente do projeto?
21. São realizadas reuniões constantes na empresa? Para organizar projetos, delegar novas funções, ou assuntos parecidos, com que frequência elas ocorrem? Você considera proveitoso essas reuniões?
22. A empresa apresenta missão, visão e valores? Eles são realmente utilizados? Eles são mostrados claramente durante a realização de um projeto?
23. Como é pensado um novo projeto? Todos os projetos são realizados na mesma maneira? Se fosse pudesse fazer um pequeno passo a passo como seria a realização do projeto?

As questões respondidas estão expostas no **Anexo 7.**

4. Tópicos Observados

**4.1 Dados, informação e conhecimento**

Em 1998, Davenport e Prusak definiram os conceitos de ​dado, ​informação e conhecimento. ​Dado pode ser definido como uma simples observação sobre o estado do mundo;​informação pode ser descrito como sendo dados dotados de relevância e propósito; e o ​conhecimento é a informação valiosa da mente humana, que depende da reflexão, da síntese e do contexto. Porém quando vamos analisar esses três pontos em uma empresa isso vai mais além, pois a maior parte dessas foca mais na ​informação do que no ​dado em si.

Na empresa que entrevistamos não é diferente, a empresa se foca na clareza de informações transmitidas pelo usuário e cliente, como a empresa é focada em processos é difícil fazer uma análise precisa sobre como eles utilizam as informações. Sendo assim através da entrevista fica claro que as informações principais levada em consideração são de seus usuários, não possui um processo de limpeza das informações, retirando as que serão realmente úteis ao processo, isso segundo o entrevistado está em processo de desenvolvimento.

As pautas utilizadas pelos funcionários são sempre atualizadas pelo portal, o portal e principal via de comunicação interna na empresa, é no portal também onde se localiza toda as metas que a empresa deseja alcançar, mas também ocorrem reuniões semanalmente, todas as equipes da empresa participam dessas reuniões, as equipes que estão trabalhando em conjunto efetivamente em um projeto realizam reuniões a cada 3 dias, isso segundo o entrevistado e para garantir que eles estão na mesma página.

Em relação ao sigilo e o armazenamento das informações, eles possuem um código de ética muito interessante a respeito dos dados dos funcionários e dos clientes, caso esse código de ética seja quebrado o funcionário será desligado da empresa. Eles possuem acesso às informações sensíveis dos clientes, os funcionários necessitam de uma “key user”, para acessar determinada informação, há também um contrato entre a empresa e o cliente, caso alguma informação sensível do cliente seja vazada ocorre a cobrança de uma multa de 35% do valor total do contrato, é uma maneira de passar alguma segurança ao cliente.

**4.2 Alinhamento estratégico**

Muitas vezes uma empresa consegue resolver seus problemas atuais facilmente, consegue atuar na sua área com um diferencial, mas mesmo assim não apresenta um representatividade no mercado, isso pode ser dar pela falta de pensamento a longo prazo. Planejamento estratégico é altamente importante para as empresas, pensar em coisas como valores, missão e metas são necessárias no cenário atual. Pensar nos objetivos, como alcançá-los e como essa jornada deve ser feita.

A empresa entrevistada apresenta esses tópicos, têm como missão oferecer as melhores tecnologias da informação para seus clientes e com os valores eles pensam como fazer isso de melhor forma para o cliente.

Desde quando o funcionário novo ingressa ele é colocado de frente a esses tópicos para que não deixe eles de lado enquanto realiza suas atividades, reuniões também ajudam para que não seja perdido o foco no estilo da empresa. Para os clientes também é bem explicitado como a empresa encara novos projetos e o cliente é incluído nessa caminhada para que participe ativamente dos partes do desenvolvimento da solução.

O feedback também é levado em consideração, se o funcionário notar que os alinhamento da empresa não se encaixa em algum projeto por algum motivo ele pode avisar a equipe que se reúne e repensa no planejamento para aquele projeto em específico.

Vendo tudo isso a empresa parece transparecer seu planejamento em todos os ciclos de processo, todos são envolvidos para que a essência do projeto e da empresa não seja perdida.

**4.3 Qualidade da Informação**

Uma das coisas mais importantes que é pouco levada em consideração é a qualidade da informação que é gerada no final de um processo, Saber diferenciar que as respostas estão nas informações e não no sistema é um grande obstáculo enfrentado tanto por quem faz quanto por quem usa o sistema.

Na entrevista ficou claro que a empresa está preocupada em atender as necessidades do cliente, ele está participando ativamente de todas as partes, desde da elaboração do problema até a entrega. Ele recebe uma garantia após a finalização em caso o produto não seja o que ele solicitou, nesse caso é feito uma auditoria em cima do projeto para encontrar onde está o erro e realizar o retrabalho.

No ponto de vista abordado a entidade apresenta uma grande preocupação que o cliente participe da constituição do seu novo “sistema” , o foco é que ele seja funcional e atenda o que o usuário solicitou. A questão da informação fica meio a desejar, talvez seja um problema de mão dupla onde cada uma das partes não entende realmente do que precisa. Mas pelo que foi constatado ainda nenhum grande problema de informação foi enfrentado, tanto externo como internamente.

No ambiente interno a informação é vista como algo mais imutável onde tudo é proveniente de um portal e que alterações devem ser passadas para cima na hierarquia. Essa visão também é passada para os clientes, mesmo envolvidos como foi citado em cima eles apenas entendem informação como números em uma tela.

**4.4 Processo de Gestão da informação**

Foi visto em sala dois tipos de processos para gestão da informação o da ibm que é um processo mais complexo que leva em considerações algumas áreas e um processo genérico que é um passo a passo básico para realização de alguma atividade.

Baseado no questionário dá para se perceber um processo utilizado é o genérico pois há um plano base para se seguir que é alterado conforme a necessidade da função.

Foi solicitado que o entrevistado fizesse um esquema para demonstrar como é realizado o processo dentro da empresa o mesmo listou dessa maneira:

* Realizar o entendimento do problema;
* Verificar quais as possibilidades e limitações o sistema impõe para atender ao cliente;
* Alinhar com o cliente o atendimento;
* Realizar o desenvolvimento e envolver a fase de testes juntamente com a equipe do cliente;
* Após aprovação, aplicar o ajuste em produção;
* Aplicar o plano de cutover e garantia de projeto.

Nota-se que mesmo em uma área que informação deve ser o foco o sistema a sobrepõe. Foi comentado que em caso de erro no processo de entendimento do problema, a empresa fornece um software gratuito ao cliente para se redimir no erro, talvez começar um projeto do zero seja uma medida muito drástica para alguns casos, às vezes a rede uma nova análise sobre o processo pode mostrar que o erro esteja nas condições vistas em sala, Como? Para quem? Quando?, se ações como essas forem inseridas no início o ganho pode ser muito grande.

# Resultados

Diante o exame do questionário aplicado é factível concluir e atentar para diversos pontos relevantes relacionados à gestão da informação, como: coleta e tratamento de dados e informações, busca por qualidade da informação, asseguramento da segurança da informação.

## **5.1 Transformar informação em software**

Um dos grandes desafios que a construção de sistemas de informação tem é a transformação das ideias em algo tangível, possível, utilizável, melhorável e condizente com o especulado. É um comum que em fases finais de desenvolvimentos de sistemas de informação o realizado seja bastante distante do que modelado. O que nos leva a valorizar os processos gerenciados através da Gestão da Informação. A união das práticas de sistemas de informação com a gestão da informação é um caminho assertivo que promete e trabalha para garantir que tanto software, quanto informação cumprirão sua função de ser útil, segura e eficaz para aqueles que as utilizarão. Para a *ResourceIT* esse contexto é ampliado, dado que, o material de trabalho da empresa é justamente a transformação de informação em modelos informacionais utilizáveis. Durante a entrevista ficou claro que o gerenciamento da informação é algo essencial e muito praticado dentro da organização, seja durante a coleta junto aos clientes e colaboradores, seja também na aplicação de reuniões e auditorias para revisão e asseguramento de que os itens levantados são realmente os pretendidos. Assim, evita-se equívocos no tratamento e transação da informação para um sistema de informação. A organização tem um papel importante na definição e mapeamento de processos que serão implantados nos ambientes dos clientes, que utilizarão os modelos dentro da rotina de trabalho que enfrentam e muitas vezes é a partir do sistema de informação que os marcos dos procedimentos ficam mais claros que ajudam a promover a transparência que acarreta também o conhecimento sobre pontos fracos e fortes dos processo dos clientes. A via inversa também acontece, quando o cliente já tem pleno conhecimento e estabeleceu seus processos de modo claro e íntegro, pretendendo apenas torná-lo sistêmico.

O entrevistado, que é um profissional de tecnologia da informação, tem uma visão extremamente voltada aos sistemas e como estes são feitos, portanto, alguns pontos da entrevista ficaram bastantes restritos às práticas e processos de software. Contudo, podemos tirar lições desse cenário, haja vista que, para que processos que lidam com a customização da informação para algo que gere que um modelo que compreenda todos os aspectos e atributos das informações, são necessários inúmeros movimentos gerenciais e presença de gestão, para que o desenvolvedor, o analista, o testador, etc, tenham segurança para desempenhar suas respectivas funções sem comprometimento da qualidade ou esmaecimento das propriedades informacionais envolvidas. De modo geral, um sistema de informação, em que gestão da informação atuou de modo impactante e positivo, gera um conhecimento extremamente acessível e distribuível, por isso, a relação e união desses dois pilares é o horizonte a ser perseguido, tanto por indivíduos, quanto por organizações.

# Referências

RESOURCEIT Solutions. 2018. Disponível em: <https://www.resourceit.com/>. Acesso em: 01 dez. 2018.

# Anexos

## **7.1 Fotos da entrevista.**

Abaixo, o registro da realização da entrevista com Diego Zelone, colaborador da empresa Resourceit Solutions.



**Figura 1:** Da esquerda para a direita - (1) Diego; (2) Henrique; (3) Priscila; (4) Eduardo

## **7.2 Entrevista**

1. **Quais são os objetivos da empresa, em relação a missão e visão?**

Os objetivos da empresa e visão, sempre prezam no bem estar de seus empregados e na performance para agregar valores ao cliente que atendemos.

1. **Os objetivos da empresa são claros, tanto interna quanto externamente, possui uma estimativa de quando serão atingidos?**

Sim, no momento que entramos na empresa temos um treinamento em que tudo fica claro quanto a visão e qual o objetivo em atender os clientes, fica claro para os clientes o comprometimento de todos com essa visão da empresa.

1. **Onde a empresa se encontra em relação ao seu objetivo, e quais são as dificuldades/limitações para alcançar?**

Existem sempre dificuldades, pois no dia a dia nem sempre é possível controlar todo o comportamento e ações dos empregados, pois como lidamos diretamente com pessoas existem instabilidades que ocorrem às vezes, como um dia estressante. Mas a empresa possui algumas políticas para ajudar neste sentido, como por exemplo um local para descanso ou anti-stress como chamamos, em que temos cadeiras para deitar e mesas de ping pong para se distrair nesses momentos.

1. **A empresa possui uma autocrítica a respeito dos pontos fortes e fracos?**

Sim, somos bem abertos a críticas e revisamos todos os pontos levantados pelos funcionários e clientes.

1. **Se houver o questionamento, o objetivo da empresa foi reestruturado após os pontos analisados?**

Pode se dizer que sim, com alguns apontamentos para melhorar processos e indicar novos caminhos para a melhora no objetivo da empresa, nós estamos sempre mudando e nos adaptando para que o objetivo seja atingido da melhor forma para nós e nossos clientes.

1. **De que forma acontece a interação entre o departamento de T.I e os demais departamentos?**

Temos reuniões semanais com todas as equipes, RH, Financeiro, vendas, etc a cada 3 dias para revisar as atividades que temos em comum, muitas vezes no atendimento dos clientes todas as nossas frentes estão envolvidas em projetos de melhoria e com isso é necessário repassar todas as atividades.

1. **A empresa possui sistemas de feedback? Se sim como vocês recebem o feedback sobre as atuações?**

Sim, temos um portal em que colocamos nossas metas individuais e nosso gestor inclui as metas da empresa. Recebemos a informação toda através do portal, após o processo de auditoria pela equipe responsável para verificar se não houve favorecimento entre gestores e subordinados que sejam amigos/parentes.

1. **As políticas e os processos em andamento são transmitidos aos restantes das empresas?**

Sim, todas as etapas e processos são informados a todos da empresa através do portal.

1. **Como é a relação de ética na empresa, a empresa traz garantias e proteção de informações a respeito dos funcionários?**

Sim, temos um código de ética tanto com nossos dados como de nossos clientes, pois temos acesso a todas as informações sensíveis das pessoas. Com isso, temos um severo acordo de ética para seguir, caso não seja respeitado pode ocasionar o desligamento do empregado.

1. **Como é feita a coleta de informações na empresa?**

A coleta é centralizada no RH, mas algumas informações como endereço, nome, CPF é possível fazer a alteração no portal.

1. **Como é armazenado essas informações?**

Nem todas as informações coletadas são utilizadas, mas estamos em constante melhoria para que no processo seja solicitado o que realmente é necessário.

1. **Toda a informação coletada é utilizada ou há um processo de refinamento para utilizar apenas as informações úteis?**

Apenas no sistema, não temos documento físico que possa ser perdido;

1. **É realizado pela empresa um levantamento de custos operacionais na parte de levantamento de exigências de uma tarefa?**

Não existe um levantamento de custos atualmente.

1. **A empresa possui algum filtro para não salvar informações que julgam desnecessárias?**

Ainda não, mas estamos desenvolvendo uma ferramenta para criar este filtro.

1. **A maneira como a informação é salva e distribuída na empresa é documentada?**

Sim, temos um processo e log de informações de atualização, para mostrar quem foi o último que fez a atualização.

1. **Quais as garantias que a empresa dá aos usuários que os dados sensíveis do usuário, não serão acessados ou distribuídos indevidamente?**

Existe uma multa contratual, negociada com cada cliente, para garantir que os dados estão seguros e caso algo aconteça a multa é de 35% do valor total do contrato.

1. **A empresa possui processos administrativos para compartilhamento de informações que são especificamente destinadas à apenas uma pessoa?**

Sim, temos alguns dados que são direcionados ao Key User, como é chamado o responsável por gerir as informações e direcionar a quem podemos mandar ou acessar.

1. **Existe um alerta definido para quando um processo deixa de ser relevante, mesmo que este ainda esteja em andamento/funcionamento?**

Sim, temos processamentos diários de dados sensíveis, caso algum erro aconteça com esses dados ou seja enviado de forma indevida recebemos um alerta, tanto no celular quanto via e-mail. Temos uma equipe 24x7 que fica monitorando esses envios.

1. **Existe alguma garantia que o usuário final utilize o produto de maneira adequada? Caso não o faça existe risco relevantes para sua integridade?**

Sim, o sistema que atuamos criamos bloqueios para possíveis erros do usuário.

1. **Como é pensado o projeto solicitado pelo cliente? Existe contato com ele? Algum tipo de feedback? Ou mesmo ele participa ativamente do projeto?**

Atualmente ficamos alocados dentro do cliente, quando é solicitado um projeto temos uma reunião inicial em que o cliente fala tudo que ele quer, como deve ser o processo. Após isso, sentamos e verificamos os melhores caminhos para chegar no resultado esperado e após isso, marcamos uma nova reunião com a proposta. A equipe do cliente participa ativamente do projeto, com feedbacks diários de como está o desenvolvimento e testes, utilizamos a metodologia Ágil nos projetos.

1. **São realizadas reuniões constantes na empresa? Para organizar projetos, delegar novas funções, ou assuntos parecidos, com que frequência elas ocorrem? Você considera proveitoso essas reuniões?**

Sim, temos reuniões diárias sobre os projetos e quais as atividades que estamos realizando. As reuniões são proveitosas pois mostramos o que estamos fazendo, quais as dificuldades em que estamos enfrentando.

1. **A empresa apresenta missão, visão e valores? Eles são realmente utilizados? Eles são mostrados claramente durante a realização de um projeto?**

Sim, a empresa busca crescer ainda mais e se adaptar ao novo mercado, inovar todos os dias e buscas soluções rápidas para os problemas dos clientes. A capacitação dos empregados para atender é uma forma de contar com a nossa contribuição para a empresa alcançar tal objetivo.

1. **Como é pensado um novo projeto? Todos os projetos são realizados na mesma maneira? Se fosse pudesse fazer um pequeno passo a passo como seria a realização do projeto?**

Cada projeto é pensado da sua forma, um passo a passo seria:

* Realizar o entendimento do problema;
* Verificar quais as possibilidades e limitações o sistema impõe para atender ao cliente;
* Alinhar com o cliente o atendimento;
* Realizar o desenvolvimento e envolver a fase de testes juntamente com a equipe do cliente;
* Após aprovação, aplicar o ajuste em produção;
* Aplicar o plano de cutover e garantia de projeto;