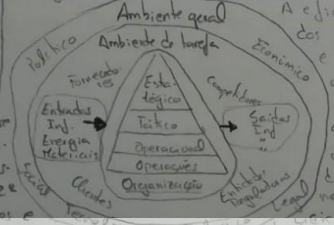


Organização - entidades que surgem para satisfazer necessidades da sociedade que indiv. isoladamente ou outras organizações não conseguem suprir. Combina pessoas e tecnologia inseridos num meio socio-económico, com o propósito de realizar um conjunto de objetivos. Uma org. deve ser inovadora, globalmente integrada e deve estar preocupada com as questões sociais. O que procura uma org.? Reduzir ultrapassar eventuais dificuldades externas ou internas da firma a manter-se em funcionamento (viabilidade económica); Manter - manter um nível de funcionamento "saudável" e sustentável, diminuindo o risco de sucumbir a ameaças e mantendo um bom nível de satisfação por parte dos clientes e dos colaboradores; Exce - ultrapassar-se dos seus concorrentes pelas suas qualidades, ganhando assim a preferência por parte dos seus clientes (e como consequência conseguindo uma maior quota de mercado e maior rentabilidade) e o reconhecimento do seu mérito por parte do mercado e seus concorrentes.

Sistemas organizacionais - para uma org. desenvolver s.org. com eficácia é necessário compreender com essa org. a estrutura internamente, quais as suas características, como se insere no meio envolvente de que é parte integrante e como age na interação com esse meio, em conj. c/ as TI. É importante 1º desenvolver o **organograma** que pode ser visto como várias componentes interligadas: **Finalidade** (contexto, essência do sistema, representa o propósito da empresa) **Ambiente** (principais entidades externas à empresa que interagem com ela, e divide-se em 2 níveis - o de influência e interação. **Atividades** (principais macroatividades executadas na empresa, podem ser vistas à luz da finalidade - APAC) **Objetos Manuseados** (contempla as entidades que são processadas, as saídas do processamento e a ligação dos obj. manuseados aos elementos do ambiente) **Operações** (entidades que executam as atividades empresariais. Estas 5 componentes descritas são obj. de interesse durante o processo de DSI. **As tecnologias de inf. podem ajudar?** Sim, ajudam a diminuir custos com as atividades relacionadas c/ a gestão, facilitar a interação c/ clientes e/ou fornecedores e/ou outras entidades relevantes, inovar nos produtos oferecidos, no relacionamento c/ os clientes e no modo de fornecer os seus serviços/bens e inovar nos processos e padrões organiz.

DSI - atividade de intervenção organizacional relacionada com a adoção e utilização de tecnologias de inf. (tipicamente envolve a implementação destas), que visa melhorar o funcionamento da org. (eficácia, eficiência, bem-estar) através das melhorias implementadas nas atividades empresariais que maximizam a utilização das aplicações informáticas. Para desenvolver um SI c/ eficiência e eficácia é nec. perceber o contexto da org., a finalidade, ambiente, entre outros pretendido. **Papel do profissional de TSI** - identificar as TI e as suas aplicações (ATIs) que poderão trazer benefícios à organização; debruçar na estrutura e nas práticas de trabalho da org.; obter as ATIs consideradas adequadas; instalar, configurar e disponibilizar as ATIs através das tecnologias do sistema de informação. Durante este processo são essenciais 3 fases: 1º o input, uma empresa c/ problemas (ou oportunidade de melhoria) e o processo de desenvolvimento do SI; 2º o output deste processo, uma org. modificada (geralmente em melhor situação usando metodologias, modelos e tecnologias apropriadas; 3º o resultado DSI - org. modificada, com novos processos, formas de trabalho, infraestrutura e inf. Org. melhorada de modo a aumentar a competitividade. O seu foco é nos recursos e etiv. q lidam c/ inform. A eficácia no desenvolvimento do processo e cumprimento de metas de uma empresa depende dos seus níveis de gestão e do ambiente envolvente: **Ambiente geral** - afeta todas as organizações e estas têm pouca ou nenhuma influência nele. **Ambiente de tarefa** - ambiente sob o qual a organização opera. **Nível estratégico** - corresponde ao planeamento orientado para alcançar os objetivos da organização; a sua finalidade é estabelecer os planos de ação p/ o funcionamento da empresa, que o orientam a longo prazo. **Nível tático** - desenvolve detalhadamente a planificação do funcionamento de cada uma das áreas da empresa a partir do quadro de referência elaborado no nível estratégico. Define a direção p/ utilizar os recursos atribuídos a cada área de forma mais eficiente.

	A	B	C	D	E
Sistema organizacional	C	U	U	U	M
Sistema informação	X	C	U	U	M
Sistema informático	X	X	C	U	M



formam a empresa. A diferença entre os dois anteriores é que o 1º refere-se à gestão de toda a empresa e estende-se no tempo, enquanto que o 2º refere-se ao planeamento dos produtos e serviços específicos q a org. oferece c/ tempos e prazos definidos. **Nível operacional** - corresponde à alocação de tarefas alongadamente a cada elemento da org. em cada uma das áreas de trabalho que compõem a empresa. É desenvolvido com base nas diretrizes fornecidas pelo nível de planeamento tático e, consequentemente, estratégico. É dirigido e executado pelos chefes com menor grau hierárquico na empresa. Procura-se assegurar a este nível que se realizem as ativ. básicas da org. E o núcleo de qualquer org. onde se produzem os seus essenciais à sua sobrevivência. **Nível Operacional** - a org. mas sem participar no trabalho operacional, ex: cantina, departamento jurídico. A forma como estes níveis se relacionam é q tornam única cada org. **Tecno-estrutura** - encontram-se os analistas e pessoal administrativo de suporte, q identificam oportunidades de melhoria. **Staff** - existem p/ assegurar suporte técnico e administrativo.

Sistema inter-correlacional - Como qualquer sistema, este inclui entidades, processamento das mesmas e saídas. P.ex. existe um sistema que ajuda uma empresa no processo de encomendas de diversos produtos. Esta empresa realiza o pedido de encomenda no sistema e, no sistema da empresa que fornece tais produtos, surge o pedido de encomenda, processando assim a sua entrega. Isto exige-se um sistema intercorrel. e tem como vantagem competir com o facto de se suportarem mutuamente num só processo, principalmente no seu desenvolvimento. **Dados** - são factos isolados, que não são informação até que sejam contextualizados, organizados e p/ serem utilizados.

Informação - conjunto de dados, colocados num contexto c/ l e de grande significado que, quando fornecido a tempo devido e adequado a um propósito, proporciona orientação, instrução e conhecimento ao seu receptor. ficando este mais habilitado p/ decidir ou desenvolver determinada atividade. Visto que a inf. é provavelmente o mais valioso de todos os recursos da org. é então importante det. o seu **valor**. Este varia conforme seja acessível, compreensível e adequada. Este é tb determinado pelo utilizador nas suas ações e decisões, pois mesmo que seja transmitida eficientemente, pode não ser utilizada de forma correta. É preciso falar, relacionar e interpretar a informação c/ rigor. **Conhecimento** - domínio teórico e/ou prático de det. área. **Sabedoria** - é possuir o conhecimento, ter experiência. O aumento crescente do volume de dados e inf. é reflexo direto da crescente complexidade das org. e por isso há necessidade da "existência" de sistemas que assegurem a recolha, armazenamento, processamento, consulta e comunicação de inf. necessária p/ o desenvolvimento necessário das suas atividades.

Sistema de inf. - corresponde às ativ. q na org. manuseiam inf. É derivado do sistema organizacional, ficando a atenção nas atividades que lidam c/ inf. A obtenção deste a partir do organizacional pode ser descrita como uma operação da projeção (são ind. sociais), o conhecimento e compreensão de um em toda a abrangência implica intrinsecamente conhecer e entender completamente o outro. **Tecnologia de inf.** - segundo uma perspetiva estritamente tecnológica, é o conj. de equipamentos e suportes lógicos (hardware e software) que permitem executar tarefas como aquisição, transmissão, armazenamento, recuperação e apresentação de dados. **Aplicações informáticas** - são baseadas em computadores eletrónicos para processamento automático de inf. codificada digitalmente. **Sistema Informático** - sistemas baseados em computadores que suportam a recolha, armazenamento e processamento e/ou distribuição de inf. numa org. (sentido restrito). Estão em todos os lados e suportam praticamente todas as ativ. organizacionais. É importante referenciar que as utilizações do sistema informático nas org. têm vindo a alargar-se em áreas que há tempos atrás seriam impensáveis devido às limitações dos mesmos. **Classificação AI** - níveis de gestão, incerteza e risco de negócio.

Finalidade do Sistema Informação, Informática e Organizacional - o sistema organizacional pretende descrever qual o obj. da empresa e os processos que a mesma executa p/ o atingir. Esta representação é útil no sentido em que é possível compreender não só a finalidade e processos utilizados, como tb os recursos e dimensão da empresa, q são essenciais p/ entender a escala q um processo de DSI pode ter numa org. O sistema de informação pode ser representado segundo o modelo **"AS-IS"** que descreve a org. tal como está (sit. atual); o modelo **"TO BE"** que descreve a org. desejável, livre de restrições de natureza diversa (sit. desejável); o modelo **"TO BE"** que representa a org. que se pretende vir a implementar (sit. futura). Estes modelos descrevem como são, como deveriam ser ou como serão executados os processos q excluem a infam. O sistema informático tem como papel fundamental descrever como são integradas as aplicações das TI's numa org. e geralmente um sub-sistema do sistema de informação; no entanto, um SI não utiliza necessariamente um sistema informático.

Abordagem sociotécnica - no desenvolvimento organizacional e uma abordagem do projeto do trabalho organizacional complexo q reconhece a interação entre as pessoas e a tecnologia nos locais de trabalho. Esta abordagem mostra que a técnica e a org. não podem ser pensadas independentemente uma da outra. Não que haja uma ligação determinista entre elas: uma técnica determina um único modo de org. mas toda a mudança técnica tem incidentes e implicações sobre a org. e vice-versa. **Processo de DSI** - designa uma sequência de atividades normalmente agrupadas em fases, q são executadas de forma sistemática e uniformizada, q são realizadas por intervenientes c/ responsabilidades definidas e q a partir de um conjunto de inputs, produzem os outputs. Posto isto, o processo de DSI agrupa-se em 3 fases: **Perceção** - compreensão, diagnóstico. Procura-se compreender o problema e o seu contexto; **Concepção** - design, planeamento. Procura-se conceber uma solução p/ o problema, definir a situação desejada e delinear o q será necessário p/ isso. **Implementação** - execução. Procura-se implementar a solução delineada, de acordo com o plano e o resultado e a solução já implementada, no caso do DSI envolverá o deployment da apli. informática e a sua implementação.