

As organizações são sistemas sócio-técnicos, que têm propriedades, sendo relevante identificar os seus invariantes para uma intervenção sustentada em princípios de engenharia. É, hoje, consensual no domínio dos sistemas de informação que a melhoria da eficiência e eficácia do negócio passa também pela sua estruturação, segundo um quadro conceptual, onde seja possível definir uma arquitectura empresarial, decomposta em várias vistas.

Assim, as organizações encontram a sua razão de existência no que fazem, produzem e/ou vendem. A informação organizacional tem sido tratada como consequência das suas actividades, quer por razões históricas, resultante dos seus sucessivos processos de automação, quer por motivos de ordem prática.

A informação é um dos activos mais valiosos da organização, constituindo um espaço distinto dos processos. Pretendeu-se compreender e estender o *framework* do Centro de Engenharia Organizacional de modo a: 1) perceber como se pode evoluir o paradigma da informação, independentemente das actividades da empresa; 2) perceber como se comporta a informação no ciclo de vida longo das organizações; 3) analisar a sua inter-relação.

Da investigação resultam um conjunto de conceitos e questões que definem um caminho a seguir nesta problemática, e um sumário das reflexões sobre o problema, à luz dos casos de estudo.

Este trabalho insere-se no domínio da Engenharia Organizacional (EO), área da engenharia que tem como objecto de estudo as organizações e como suporte científico um corpo de conhecimento multidisciplinar. A EO preocupa-se em olhar para a organização como um todo, isto é, de uma perspectiva holística e multidimensional, através de um conjunto de primitivas que permitem o desenvolvimento de modelos úteis para a melhoria da eficiência e eficácia dos seus processos.

O trabalho tem como foco a perspectiva da informação nas organizações, enquanto componente integrante da arquitectura empresarial, estendendo-se essa análise ao ciclo de vida da informação no tempo longo da organização. Esta perspectiva não implica um alheamento das restantes vistas organizacionais, apenas define o ponto de vista do observador e qual o seu foco.

Tendo por base uma perspectiva centrada nos processos de negócio, ou seja, o conjunto de processos transversais através dos quais a organização cria valor para os seus clientes, e onde se inserem os processos de gestão da informação, a motivação deste esforço emerge de vários aspectos:

Emerge da realidade, mais concretamente, das necessidades actuais das organizações em gerir a sua informação, cujo volume é cada vez maior, e o tempo disponível, cada vez menor. As organizações têm vindo a aumentar a consciência de que não têm capacidade para gerir toda a sua informação do modo mais eficiente, de acordo com a sua missão, estratégia e objectivos, mantendo a consistência e consciência do todo (Davenport 1997).

Simultaneamente, aumenta a pressão sobre a eficiência dessa gestão através de vários aspectos:

- Da concorrência, que se traduz na eficiência dos seus próprios processos.
- Na capacidade de resposta às solicitações dos clientes em termos de rapidez e qualidade da informação prestada.
- Na sustentabilidade das decisões tomadas e seu fundamento.
- Na própria envolvente socioeconómica, onde os agentes reguladores exigem uma elevada rastreabilidade da informação produzida.

Os cenários variam muito de organização para organização, desde a inexistência de uma visão global da informação, que é tratada em vários processos com a interacção de várias pessoas, à existência de práticas informais, não sustentáveis. Observa-se assim a existência de um sentimento generalizado nas organizações da necessidade, cada vez maior, de aumentar o conhecimento sobre o seu negócio, e o modo como ele opera, tendo em vista a inovação e a diferenciação suportadas por uma “revolução da informação” (Davis, Miller e Russell 2006).

A complexidade da informação deriva do seu volume, da sua diversidade (i.e. tipologia de género ou de suporte físico), bem como da variedade de contextos, onde a mesma informação pode ser manipulada de forma diferente. Esta informação está, frequentemente, limitada aos processos, no contexto dos quais é criada. A inexistência de um contexto de referência global tem um impacto negativo, que se propaga ao longo do seu ciclo de vida.

Hoje em dia, para muitas organizações, é difícil encontrar resposta a questões como: “Quem sabe o que são os clientes de uma empresa? O sistema de *Customer Relationship Management* (CRM), o director de marketing, o director comercial, ou outra entidade?”. Esta dificuldade está também relacionada com a inexistência de ferramentas eficazes, tecnológicas ou outras, para lidar com a complexidade da informação.

Além dos factores já referidos, existe uma motivação de investigação de tentar perceber, objetivamente, os aspectos relevantes da informação a ter em conta num *framework* conceitual que sustenta uma visão estruturada do sistema de informação organizacional. Esta motivação emerge da insuficiência das abordagens existentes historicamente no mercado dos sistemas e tecnologias de informação, em que o foco estava nos procedimentos (sua automatização), ou na gestão de dados operacionais, tipicamente numa visão sectorial. Os sucessivos episódios de “falhas organizacionais”, com uma expressão real incontornável, como o caso da Enron, dão uma pista clara de que quando se fala de informação nas organizações há mais a ter em conta do que os dados operacionais – o processo de criação de valor.

Importa perceber que, ao falar-se, neste trabalho, de gestão de informação, e outros conceitos relacionados, não se está a referir a definição de estratégias, boas práticas, ou de modelos gestão, mas de práticas engenharia, que pressupõem metodologias com vista à instrumentalização da gestão, em particular do alinhamento entre informação, processos,

sistemas e pessoas, em organizações complexas. Estamos a falar do léxico e da arquitectura das organizações.

O vasto estudo sobre a temática da informação, e da informação organizacional, e a sua ligação estreita com áreas como a filosofia e a epistemologia, explicitam a dualidade existente entre as dimensões do “ser” e do “fazer” na concepção humana do mundo. Esta separação cria um espaço de divergência de perspectivas que, pela sua natureza controversa, dificulta o esforço de definição de um espaço de consenso, na minha óptica, essencial para convivência da heterogeneidade de coisas que existem no seio de uma organização. A questão filosófica subjacente é:

*“Sou porque faço ou faço porque sou?”*

Esta investigação apresenta as conclusões que emergiram dos casos de estudo, que suportam esta investigação à luz do corpo de conhecimento referido, e que validam e questionam as hipóteses levantadas neste trabalho. Assim, pretende-se caminhar no sentido de compreender o que é, de facto, o domínio da informação organizacional, e como esta pode ser gerida de forma mais eficiente. O contributo desta investigação está não só na aprendizagem, fruto da acção e reflexão, mas igualmente nas questões que foram sendo levantadas.

a21908040

Ricardo Lopes

MEISI