

Atualmente, assistimos a uma maior consciência da necessidade de cada organização, independentemente do seu tamanho, tipo ou propósito, de cuidar e manter um sistema de informação que seja simultaneamente capaz de responder aos desafios que se lhe colocam, em tempo útil, e que o faça com respeito por orçamentos e recursos humanos disponíveis. Esta frase grande, quer em conteúdo, quer mesmo em palavras, revela em si mesmo uma das mais complexas preocupações de qualquer gestor.

Tradicionalmente, tem existido uma despromoção da preocupação com os sistemas de informação, por estes recorrerem a computadores e redes e serem dessa forma, muitas vezes entendidos como uma preocupação associada a departamentos, ou quando muito, a direcções de informática. Esta noção de sistemas de informação é perigosa para a organização, no sentido que ao despromover as preocupações com os sistemas de informação, coloca o próprio negócio em fragilidade. Um sistema de informação pode ser entendido como uma função da organização que agrega as preocupações associadas com o uso dos recursos de dados, informação e conhecimento por via do equilíbrio entre as necessidades e competências dos seus recursos humanos, a regulação da actividade da organização pelo suporte dos seus processos e, por último, pela integração de meios digitais e tecnológicos que lhe dão suporte (e que inclui os computadores e as redes). Deste modo, uma primeira constata-

ção é que sistemas informáticos não são sistemas de informação. Estes últimos, possuem um alcance na organização e suportam as suas actividades muito para além do valor das tecnologias de informação e devem mesmo constituir uma preocupação de maior nível. O sistema de informação torna-se inclusive mais importante quanto em situações de mudança ou modificação da organização nos proporciona um auxiliar essencial para perceber, avaliar e operar a organização, permitindo redefinições do próprio negócio.

Face ao desenvolvimento e sofisticação quer das competências dos recursos humanos necessárias a qualquer negócio, quer pela incorporação crescente de conhecimento e do uso cada vez mais recorrente do digital, os sistemas de informação proporcionam uma alavanca ao negócio, um amortecimento a mudanças bruscas e uma vantagem adicional para reacções de mudança de orientações estratégicas ou mesmo crescimentos rápidos.

Assim, a preocupação com os sistemas de informação é também um modo de repensar o negócio, tornando-o mais ágil e capaz de enfrentar mudança. Por exemplo, com os meios adequados, cada profissional pode lidar melhor com o seu tempo, gerindo o esforço de compilar a informação de que necessita. De igual modo, um conjunto de profissionais, com o sistema de informação adequado, diminuem as esperas entre si e as trocas desnecessárias de dados e informação, deixando esse tipo de actividade a meios digitais que proporcionem



O P I N I Ã O

LUD BORGES GOUVEIA *

IMBG@UFPT.PT,
IMBG.BLOGSPOT.COM

Tirar partido dos Sistemas de Informação no contexto actual

uma orientação de cada profissional para a realização das funções que lhe competem. Um exemplo típico são as actividades de comando e controlo que ao serem realizadas de modo automático por meio do recurso a computadores e redes permitem a diminuição de tempos de operação. Em especial, os tempos associados com a actividade administrativa. Adicionalmente, os procedimentos específicos como a elaboração de uma encomenda ou o reporte de uma actividade comercial podem ser realizados seguindo procedimentos padronizados que recolhem informação num único ponto e que ficam disponíveis para toda a organização. Deste modo, a mesma operação que permite a recolha de informação, pode constituir um meio de controlo de actividade e um excelente meio adicional para posteriormente ser usado para análise estatística e de controlo de execução. Estando ainda a informação em suporte digital, esta pode ser usada e distribuída de um modo mais fácil e flexível, sendo que a sua estrutura e detalhe podem ser mudados de um modo mais flexível e automático. É devido a estas vantagens que permitem a menos profissionais, fazerem mais e se concentrarem na obtenção de resultados para a organização, diminuindo a necessidade dos que se ocupam de tarefas associadas com a gestão da informação e, especialmente, diminuindo o tempo gasto em actividades administrativas. A estes aumentos de eficácia, correspondem normalmente aumentos de produtividade e, naturalmente, de competitividade.

Um sistema de informação, por melhor que seja, não será definitivo e exige a sua constante e natural evolução a par com o negócio. Dessa forma, a preocupação com o sistema de informação, além de ter de ser uma preocupação ao nível da direcção da organização, tem também de ser uma preocupação constante. Assim, fará todo o sentido a necessária actualização de conhecimentos que permitam a uma organização e a quem a dirige, possuir o seu sistema de informação com os meios, conceitos e aplicações que sejam os mais indicados para fazer face à concorrência e garantirem factores de competitividade excelentes. Mesmo um bom sistema de informação não constitui por si só uma garantia para a organização. A existência de um negócio que o seja e de recursos humanos motivados é essencial. De qualquer modo, um sistema de informação adequado permite que nos concentremos no negócio, com maiores garantias de que a organização poderá responder às solicitações a que é chamada.

* Professor Associado da Universidade Fernando Pessoa
Professor de Sistemas de Informação de Apoio à Gestão do MBA em Gestão Empresarial da U. C. CEVAL