

Gestão da Informação

Feliz Ribeiro Gouveia

fribeiro@ufp.pt

Universidade Fernando Pessoa
Centro de Recursos Multimediáticos

© UFP/FRG, 2001

Estrutura do seminário

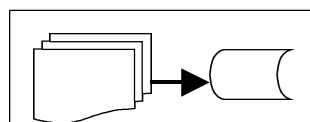
- o 2 sessões presenciais
- o comunicação por correio electrónico:
fribeiro@ufp.pt

Plano

- o Dados e Informação
- o Gestão da Informação
- o Integração da Gestão da Informação

Dados, informação e conhecimento

- o Várias definições, nenhuma universal
- o Ex: conhecimento é informação contextualizada, que por sua vez são dados contextualizados
- o Depende de vários contextos a utilização que se faz destas definições



dados

SI

informação



conhecimento

Dados e Informação

- **Data.** A representation of facts or ideas in a formalized manner capable of being communicated or manipulated by some process.
- **Information.** In *automatic data processing* the meaning that a human assigns to data by means of the known conventions used in its representation.

(ISO-IEC 2382)

Dados/informação

- Caracterização:
 - origem
 - biológica, digital, documental
 - ciclo de vida
 - criação, tratamento, destino, reciclagem
 - prazo de validade, quantidade, custo, acessibilidade
 - natureza
 - formal/não formal (heurística, saber-fazer)
 - ligação a processos, etapas, pessoas (actores)

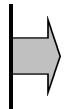
Dados/informação como recurso

- Quantidade
- Adequação
- Âmbito
- Relevância
- Precisão
- Oportunidade
- Compatibilidade
- Apresentação

Tem as mesmas propriedades que outros recursos

Mais...

- Custo
- Qualidade
- Propriedade
- Segurança



Quem é que detém ou guarda a informação?

Que medidas de segurança lhe estão associadas?

- confidencialidade
- integridade
- disponibilidade

Informação como um activo

- o State of Texas Government Code

Sec. 2054.001. Legislative Findings and Policy

(a) The legislature finds that:

(1) information and information resources possessed by agencies of state government are strategic assets belonging to the residents of this state that must be managed as valuable state resources

Porquê gerir a informação?

- o Para saber o que se pode fazer com ela
 - o vender, alterar, divulgar?
- o Para saber a que existe
 - o aquisição, custo, planeamento
- o Para satisfazer necessidades de negócio
- o Para manter compatibilidade
- o Para não violar a Lei de Protecção de Dados

Para quê gerir a informação?

- Para ter a informação certa, no local certo, no momento certo, no formato certo

Gerir a Informação

- Aproveitar abordagens de:
 - Ciências da Informação e Bibliotecas
 - (catálogos, indexação, thesaurus)
 - Concepção de Bases de Dados
 - (ex Eng. da Informação)
 - Gestão de Recursos de Informação
 - (maioritariamente em papel)
- Integrar com:
 - Gestão de TI
 - Gestão de SI

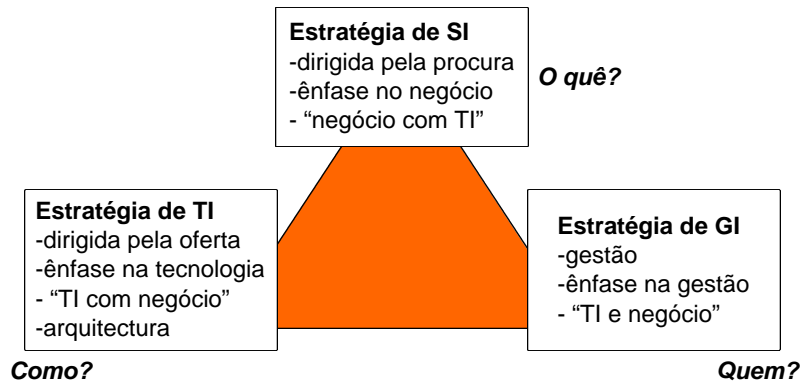
Estratégias de Informação

- Estratégia de TI
 - aborda a tecnologia e a infraestrutura
 - questões de custo, integração, fornecedores
 - responde ao "Como?"
- Estratégia de SI
 - aborda as aplicações necessárias
 - determinada pela actividade da empresa
 - responde a "O quê?"

Estratégias de Informação

- Estratégia de Gestão de Informação
 - de como os gestores se integram e controlam as TI
 - missão e organização da função SI
 - concepção dos processos de gestão necessários para todas as actividades de TI
 - responde a "Quem?", responsabilidades, relacionamentos e funções

Estratégias de Informação



(Michael Earl, LBS, 1989)

Definição: Gestão da Informação

- “is the planning, budgeting, control and exploitation of the information resources in an organization. The term encompasses both the information itself and the related aspects such as personnel, finance, marketing, organization and technologies, and systems. Information Managers are responsible for the coordination and integration of a wide range of information handling activities within the organization. These include the formulation of corporate information policy, design, evaluation and integration of effective information systems services, the exploitation of information technologies for competitive advantage and the integration of internal and external information and data.”

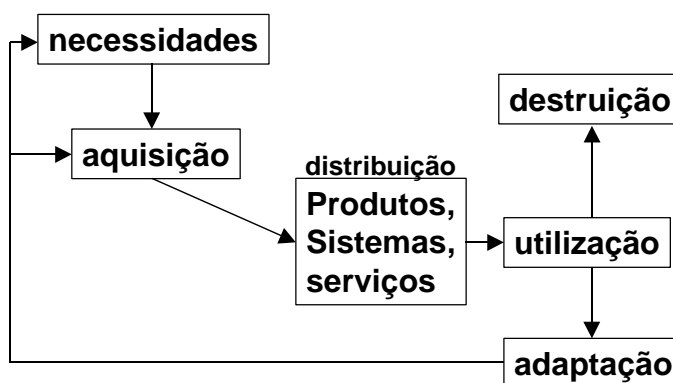
(Free On-Line Dictionary of Computing, <http://wombat.doc.ic.ac.uk>)

Outra definição de G.I.

Os 7 R

- o Retrieval (accede)
 - o Reading (lê)
 - o Recognition (interpreta)
 - o Re-interpretation (transforma)
 - o Restructuring (formata)
 - o Release (distribui)
 - o Reviewing (valida)
- Processos no individuo*
-
- Processos na organização*

Ciclo de G.I.



Que problemas para uma organização?

- Estratégia: não se sabe quais, ou não se têm os dados necessários
- Definição: não se sabe o que se tem, ou os processos associados aos dados
- Acesso: não acessíveis, ou não partilhados
- Quantidade: de mais ou de menos...
- Qualidade: erros, redundância
- Novas necessidades: não satisfeitas

Mais...

- Utilização: não eficiente, ou não utilizados
- Segurança: acesso, virus, salvaguarda
- Privacidade: legislação, dados sensíveis
- Organização: não explícita nesta matéria
- Difícil de valorizar: quanto vale um registo?

Comparando dados com outros recursos

- Intangível: sim (o registo físico não)
- Consumível: não
- Partilhável: sim
- Copiável: sim (o registo)
- Transportável: sim, e rápido
- Frágil: sim
- Versátil: até um ponto
- Renovável: é actualizável

Do ponto de vista da gestão

- Stocks: não tanto a quantidade, mas que dados; identificar necessidades, semântica, custo, aquisição, armazenamento, organização, requisitos
- Acesso: SI, TI, indexação, partilha, perfis - velocidade não interessa, interessa poder aceder - necessidade de uma arquitectura global
- Segurança: ameaças, agressões, risco, contingências, perfis, legislação, manipulação

Mais...

- Qualidade: preferível atacar a origem dos erros, difícil de medir, consequências
- Utilização: não se coloca a questão da alocação, mas de saber como usar
- Outros:
 - sabe-se quem é responsável e quem é imputável pelos dados?
 - consegue-se manter ao corrente da evolução em formas de aquisição, armazenamento, transporte, utilização, legislação?

Prescrições

- Criar e manter um programa de Qualidade de Dados
 - modelos definidos e dados precisos
 - fornecer os recursos necessários, apoiar, responsabilizar
- Gerir fornecedores externos de dados
 - como os outros fornecedores
- Definir os dados necessários (mais não é melhor)

Prescrições (2)

- Identificar e gerir os fluxos de dados
 - que dados são (deveriam ser) transmitidos entre os processos do negócio
- Utilizar correctamente a tecnologia
 - qual, porquê, que custo?
- Manter inventários, directórios
 - tarefa enorme
- Definir regras de utilização
 - pode-se vender a informação do cliente?

Prescrições (3)

- Definir responsabilidades
 - manuais, procedimentos
- Envolver a gestão de topo

Do ponto de vista de Sistemas

- Formais, determinísticos
 - workflow, automação de procedimentos, aquisição de dados
- Informais, não-determinísticos
 - conhecimento especializado, não formalizado

O que é que geralmente não é bem feito

- Valorização do conhecimento
 - colocação à disposição, aprendizagem
- Partilha
 - acesso, indexação
- Sistematização de vocabulário
 - semântica, significado, taxonomias

Metáforas de organização

- Militar: baseada em 3CI (command, control, communication and intelligence), hierárquica, informação é disponibilizada numa base de necessidade
- Mecânica: os processos são refinados e reparados (re-engenharia)
- Organismo: adaptativa, resposta a factores internos e externos, cada um sabe como utilizar a informação que necessita

Metáforas de organização (1)

- Organização que aprende: vista como uma rede de "neurónios", flexíveis e adaptáveis, utilizam de forma inovadora informação e conhecimento

Culturas de informação

- Funcional: ênfase no controlo, rígida (ex: grandes multinacionais)
- Partilha: implica descobrir falhas, erros
- Inquisitiva: usar informação para tentar antecipar, vigília, em domínios de rápida evolução
- Descoberta: essencialmente baseada em I&D

Comportamento informacional disfuncional

- Fixação no controlo
 - em crise, mantém-se o uso de mais e mesma informação
- Regressão
 - em crise, usa-se informação de nível mais baixo
- Paralisia
 - incapacidade de alterar o quadro mental
- Reacção
 - em crise, reage-se sem avaliar correctamente

Ambiente “informacional”

- Estratégia da Informação
- Políticas da Informação
- Comportamento Informacional
- Competências em Informação
- Processos da Informação
- Arquitectura da Informação

Ambiente “informacional”

- Estratégia da Informação
 - Princípios básicos de alto nível para lidar com informação
- Política da Informação
 - Reconhecimento da estrutura da organização
- Comportamento Informacional
 - De partilha
- Competências em Informação
 - Interpretação e análise

Ambiente “informacional”

- Processos da Informação
 - Identificar formas de aquisição, utilização e partilha de informação
- Arquitectura da Informação
 - Localizar ou mapear a informação na organização

Proposta

- Consegue identificar os dados/informação que manipula num dia típico de trabalho
 - a que recebe, a que acede, e a que produz
 - em que formato está (papel, telefone, computador,...)
 - qual o valor e confiança que atribui a cada uma
 - como poderia ser melhorada
- Das prescrições, consegue identificar as que a sua organização implementa?
- Que tipo de cultura de informação tem?

Para fazer

- Considera que os dados/informação que manipula diariamente são suficientes e adequados? Considera que são muitos?
- Considera que a sua organização está melhor, igual, ou pior que outras a este respeito? E no que diz respeito às prescrições?