

UNIVERSIDADE DE AVEIRO

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, GESTÃO E ENGENHARIA INDUSTRIAL

MESTRADO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO

DISCIPLINA: GESTÃO DA INFORMAÇÃO

**CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES DO
EXTERIOR**

- DIÁLOGO COM O EXTERIOR -

Trabalho realizado por:

Mónica Almeida [14738]

Nídia Salomé Morais [15264]

Aveiro, 9 de Fevereiro de 2002

Índice

Introdução	3
Resumo.....	4
Auditoria – “Capacidade de resposta a solicitações externas à empresa”	5
Proposta de Solução.....	7
Impacto do novo DFD na organização.....	9
Novo DFD proposto para a empresa Z.....	10
Conclusão	11
Referências Bibliográficas	11

Introdução

Vivemos num mundo complexo de sistemas inter actuantes. As organizações, enquanto expoente da manifestação desta realidade, são entidades nas quais a informação e os sistemas de informação assumem hoje um papel central como elementos essenciais à sua sobrevivência e desenvolvimento, num contexto de grande dinamismo e competitividade. A organização e o seu sistema de informação são indissociáveis (Varajão, 1998).

O levantamento do sistema de informação de uma organização é realizado com base no esforço de análise da situação real e permite o estudo de alternativas, à correcção e ajuste dos elementos que se considerem adequados em função dos objectivos e restrições estabelecidas (Gouveia, 2000). É neste contexto que surge o presente trabalho; o ponto de partida é a *empresa Z* e pretende-se analisar os problemas típicos da organização a partir do seu DFD – Data Flow Diagram (diagrama de fluxo de dados). Esta ferramenta - DFD - incorpora mais detalhes do processo, e é usada como uma ferramenta gráfica para descrever o fluxo de informações.

Dos diferentes temas propostos para a realização desta tarefa, o grupo optou pelo Tema 5: **Capacidade de resposta a solicitações externas à empresa – Diálogo com o exterior**, por se considerar uma questão importante para qualquer empresa que se preocupe com as solicitações a que está sujeita no ambiente competitivo dos nossos dias.

Resumo

Numa primeira abordagem ao DFD apercebemo-nos de que existe, por assim dizer, um contacto tradicional da empresa com os clientes visto que a comunicação entre eles é mediada pelo departamento comercial. Embora esta seja uma solução de baixos custos, deduz-se, logo à partida, que este departamento comercial sofre de sobrecarga de informação o que provoca, inevitavelmente, uma diminuição na qualidade do serviço prestado aos clientes. Por sua vez, o nível de satisfação dos clientes tende a diminuir pois, devido ao excesso de informação de que sofre o departamento comercial, a capacidade de resposta (aos clientes) fica negativamente afectada. Se tivermos em conta também a sobrecarga de trabalho que, indeclinavelmente, recai sobre o pessoal deste departamento vislumbra-se uma diminuição das vendas, isto porque, por um lado, os próprios vendedores não têm tempo para a sua actividade “comercial” (pois têm de responder aos pedidos de informação dos clientes), por outro lado, os clientes desta empresa podem começar a procurar organizações que respondam mais rápida e eficazmente às suas necessidades, visto que a *empresa Z* dá sinais de incapacidade de resposta às solicitações externas.

Tendo em conta o cenário descrito anteriormente julgamos que não será difícil propor uma solução que possa beneficiar quer a própria empresa quer o cliente (entidade externa). Para tal, optou-se por realizar (primeiramente) uma análise mais universal a todo o DFD e, depois, uma observação mais pormenorizada da área seleccionada (descrita no ponto Auditoria). Deste modo, realizou-se uma análise detalhada dos fluxos de dados existentes entre a entidade externa - cliente – e os diferentes processos da empresa. Só deste modo nos foi possível identificar questões críticas no sistema da *empresa Z*.

Projectou-se, de seguida, um novo DFD que tem como principal objectivo, por um lado, solucionar os problemas existentes e, por outro lado, tenta otimizar o sistema de informação da *empresa Z*. Como não poderia deixar de ser, termina-se este trabalho mostrando os impactos que esta mutação proposta poderá provocar na organização.

Auditoria – “Capacidade de resposta a solicitações externas à empresa”

Elementos	Descrição
Uma entidade externa	Clientes
Cinco processos	Actividade Comercial (Clientes) [7] Contabilidade [9] Actividade Técnico-Comercial [5] Controlo De Existências [6] Diálogo Técnico Com Exterior [2]
Dois Arquivos de dados	Clientes (Identificação, Morada, Dados Comerciais, Contacto, Observações e Referência) Existências (Informação Sobre Stocks De Produtos, Quantidade, Referência, Preço e Local)

Os elementos acima referenciados encontram-se interligados por fluxos de dados específicos, os quais passaremos a descrever:

Fluxo de Dados – Entidade Externa	
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✂ Envia <u>solicitações</u> ao processo Actividade Comercial (Clientes) recebendo deste <u>informações</u>; ✂ Envia ao processo Contabilidade <u>pagamento/resposta</u> e este, por sua vez, envia-lhe <u>documento contabilístico</u>.

Fluxo de Dados – Processos	
<p style="text-align: center;">Actividade Comercial (clientes) [7]</p> <p>Este processo é o responsável pelo diálogo com a entidade cliente e faz a manutenção do arquivo de dados clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✂ Fornece <u>informações</u> à entidade Cliente recebendo desta solicitações; ✂ Faz a actualização de dados (<i>input</i>) na <u>ficha de cliente</u> no arquivo de dados Clientes e consulta (<i>output</i>) <u>informação sobre os clientes</u> guardada nesse arquivo; ✂ Solicita <u>pedido de documento</u> ao processo Contabilidade; ✂ Coloca <u>questões sobre novos produtos/serviços</u> ao processo Diálogo Técnico com o Exterior recebendo deste resposta com <u>informação sobre os novos produtos/serviços</u>;

	<ul style="list-style-type: none"> ✍ Fornece <u>elementos para o orçamento</u> ao processo Actividade Técnico Comercial que lhe envia o <u>orçamento</u>; ✍ Faz o <u>pedido de reserva do produto</u> ao processo Controlo de Existências.
<p style="text-align: center;">Diálogo Técnico Com Exterior [2]</p> <p>Esclarece questões relacionadas com os produtos ou serviços, fazendo a manutenção do arquivo de dados relativos aos produtos e mantém contacto directo com os fornecedores.</p> <p style="text-align: center;">Actividade Técnico Comercial [5]</p> <p>Este processo gere actividades relacionadas com a venda ao cliente, realizando o orçamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✍ Recebe <u>questões sobre novos produtos/serviços</u> do processo Actividade Comercial (clientes) e fornece-lhe <i>informação sobre novos produtos/serviços</i>. ✍ Recebe por parte do processo Actividade Comercial (clientes) <i>elementos para o orçamento</i> enviando-lhe o <u>orçamento</u>.
<p style="text-align: center;">Controlo de Existências [6]</p> <p>Faz a gestão de stocks e é responsável pela manutenção do arquivo de dados existências.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✍ Recebe <u>pedido de reserva de produto</u> pelo processo Actividade Comercial (clientes); ✍ Envia dados (<i>input</i>) para o arquivo de dados Existências sobre <u>produto ID, quantidade e custo</u> recebendo (<i>output</i>) deste arquivo a <u>quantidade e custo</u> do produto.
<p style="text-align: center;">Contabilidade [9]</p> <p>Este processo é responsável pela gestão de dados contabilísticos relacionando-se directamente com os clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✍ Envia <u>documento contabilístico</u> à entidade externa Cliente e recebe desta o <u>pagamento/resposta</u>; ✍ Faz <u>alterações</u> e inclui <u>anexos</u> no arquivo de dados Cliente retirando informação sobre clientes nesse mesmo arquivo.

Proposta de Solução

1. Departamento de Informação

Com o intuito de solucionar o problema encontrado no DFD fornecido, optou-se por criar um novo departamento para a empresa Z ao qual se atribuiu a designação de “Departamento de Informação” e que seria constituído, maioritariamente, por gestores de informação. A função destes gestores passa pela recolha e selecção de informação proveniente quer dos diferentes processos da empresa, quer da entidade externa (clientes). Deste modo, pretende-se libertar o processo [7] do excesso de informação a que estava sujeito e permitir-lhe o exercício das suas normais actividades.

Assim, o Departamento de Informação tem como principais objectivos:

1. Receber solicitações por parte dos clientes através de diferentes meios: presencial; telefone; fax; correio electrónico;
2. Informar os clientes, quer através de contactos personalizados (por exemplo, envio de correspondência,...), quer através de contactos mais generalizados para um grupo de pessoas que partilhem o mesmo interesse por um determinado tipo de produto (por exemplo, utilizando uma mailing list,...);
3. Colocar questões e receber respostas sobre novos produtos ou serviços ao processo [2] (função anteriormente desempenhada pelo processo [7]);
4. Executar a manutenção do arquivo Clientes, introduzindo ou actualizando dados referentes a estes. Pesquisando, sempre que necessário, informação sobre os mesmos;
5. Enviar para o processo [7] informações que lhe possam ser úteis ou de interesse, por exemplo, feedback sobre novas tendências, produtos ou serviços;
6. Verificar a existência de determinado produto de modo a poder dar uma resposta rápida e eficiente ao cliente;
7. Actualizar, sempre que necessário, o “portal virtual” (que se passa de seguida a descrever).

2. Portal Virtual

Considerou-se útil a «implementação» de um dispositivo tecnológico que visasse, sobretudo, facilitar a troca de informações entre a empresa e o cliente e, também, a gestão da informação no interior da organização. A este dispositivo atribuiu-se a designação de “Portal Virtual”, passa-se a enumerar algumas das principais funcionalidades:

1. Permitir uma visão global da organização fornecendo informação actualizada (de forma gráfica), de fácil e rápida interpretação;
2. Possibilitar o acesso a dados internos e externos;
3. Organizar e estruturar toda a informação numa base de dados, à qual o cliente pode aceder através de interface gráfico, semelhante a um qualquer sítio web, onde pode interagir com diferentes meios para aceder à informação. Por exemplo, catálogos on-line dos produtos com descrição dos mesmos;
4. Actualização de conteúdos por parte de pessoas responsáveis para o efeito. Estes responsáveis poderão pertencer a diferentes sectores da organização, permitindo assim maior interacção entre as diferentes áreas. Para este efeito, o sistema deverá prever a atribuição de nomes de acesso e palavras-chave para que estas pessoas tenham privilégios de acesso a zonas restritas do portal;
5. Através da base de dados que suporta o portal, o cliente deverá ter a possibilidade de consultar, por exemplo, stocks existentes, preços, novos produtos e orçamentos (tendo em conta o tipo de cliente);
6. Possibilitar um intercâmbio de informação entre os diferentes utilizadores. Através de fóruns de discussão, o cliente poderá esclarecer dúvidas ou partilhar opiniões acerca de determinado produto ou serviço. Muitas vezes, através destes fóruns, o cliente já nem terá a necessidade de recorrer aos serviços do departamento de informação, pois poderá encontrar a resposta à sua questão nos registos do portal.

2.1. Requisitos tecnológicos do sistema

1. Basear-se num servidor Windows NT, dado que é um sistema operativo que permite um nível mais elevado em questões de segurança;

2. Permitir a comunicação síncrona (chat) e assíncrona (correio electrónico);
3. Permitir a venda (segura) on-line de produtos;
4. Protecção através de uma firewall;
5. Protecção de áreas restritas através de palavras-chave;
6. Permitir a interligação com a Internet;
7.

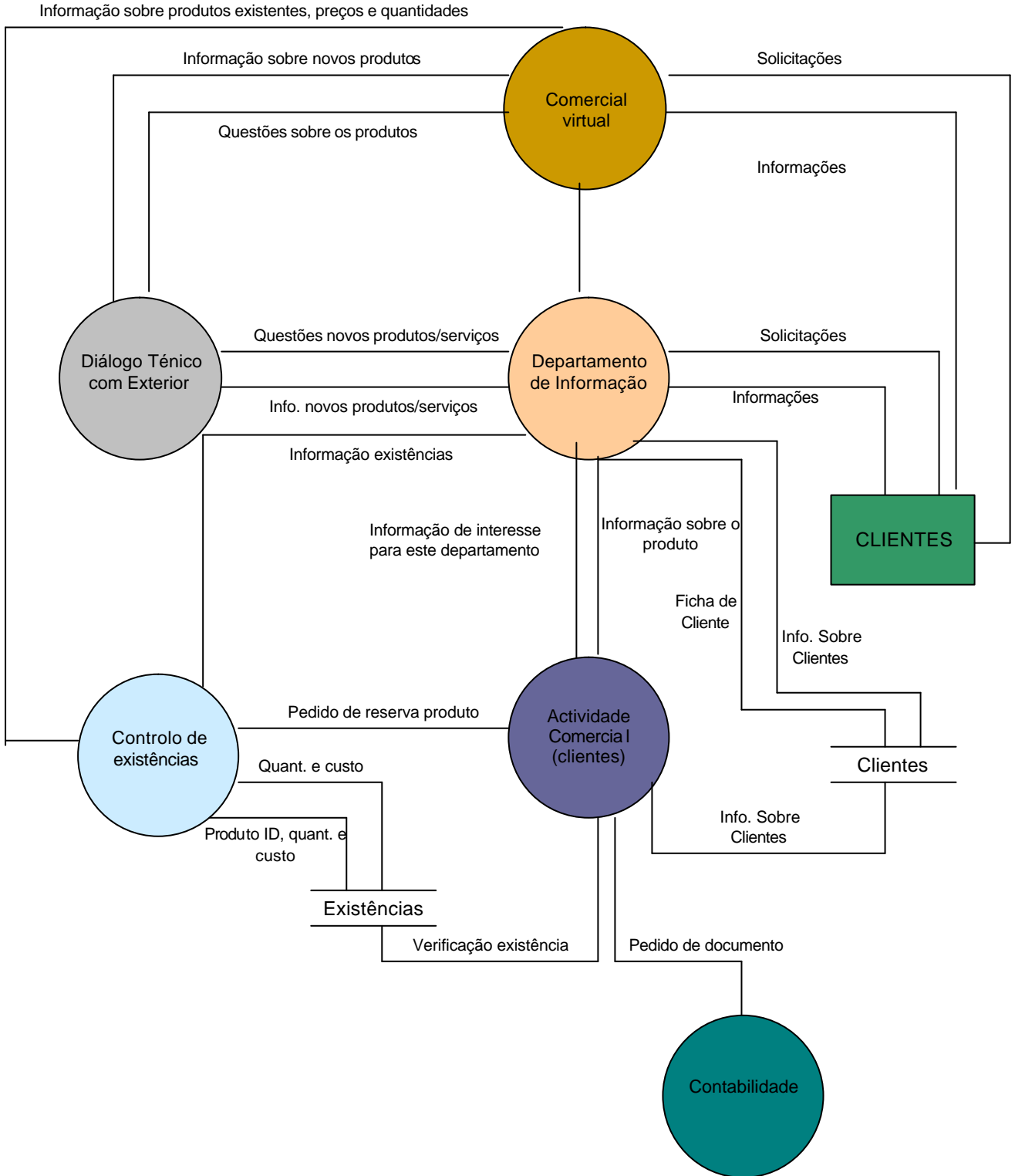
Impacto do novo DFD na organização

Considera-se que, através da implementação das soluções acima referidas, se conseguiria que a *empresa Z* melhorasse a sua capacidade de resposta a solicitações externas. Assim, o dispositivo tecnológico proposto (a par com a contribuição do departamento de informação e de todas as outras áreas da empresa) contribuiria para a resolução do problema detectado inicialmente, pois proporciona mecanismos de suporte, tratamento, apresentação e actualização da informação. Um dos grandes benefícios encontrados neste tipo de solução é a facilidade de uso para um conjunto alargado de utilizadores. Este subsistema permitiria uma gradual diminuição da circulação de papel, dos memorandos que enchem as secretárias, de documentos internos e de tabelas de preços,...

O departamento de informação proposto contribuiria, na nossa opinião, para a redução significativa do excesso de informação, permitindo que todos os outros processos (nomeadamente o comercial) se orientassem para as suas necessidades reais. Os responsáveis desta área (os gestores de informação) teriam, pela sua formação, a capacidade de saber o que fazer com a informação, onde encontrá-la e de que modo esta poderia satisfazer as necessidades do negócio.

Pretender-se-ia com esta(s) solução(ões) possuir a informação certa, no local certo, no momento certo, no formato certo.

Novo DFD proposto para a empresa Z



Conclusão

Após a realização desta análise de caso chegou-se a algumas conclusões, uma das quais é que “(...)actuar sobre a informação é não só actuar sobre os dados que a integram, mas também actuar sobre as relações que a estabelecem(...)” (Zorrinho, 1991).

O estudo realizado ajudou-nos a compreender que a organização tem a necessidade de, continuamente, compreender a evolução não só dos seus ambientes externos, mas também do seu sistema interno. Ou seja, tem necessidades maciças de informação acerca de tudo o que lhe diz respeito, de modo a desenvolver a sua actividade em consonância com os seus objectivos, cabendo à Gestão da Informação dotá-la dessa mesma informação.

A informação não é apenas vital para possibilitar a adaptação contínua à mudança dos mercados, como também é uma ferramenta essencial para o controlo das suas actividades. Em suma, gerir a informação é crucial a todos os níveis da organização quer para a sua acção (ou tomada de decisão), quer para a sua reacção, ou seja, o controlo e correcção dos desvios da sua acção.

Referências Bibliográficas

Apontamentos da disciplina de Gestão da Informação [2001/2002]

Gouveia, Luís Borges (2000). “Gestão da Informação – fluxo de informação e aplicações tipo”. Versão preliminar, texto desenvolvido com base na Tese de Mestrado, Dezembro de 1994.

Varajão, João Eduardo (1998). “Arquitectura da Gestão de Sistemas de Informação”. FCA – Editora de Informática Lda.

Zorrinho, Carlos (1991). “Gestão da Informação”. 1ª edição, Lisboa, Editorial Presença.