

Índice

<u>INTRODUÇÃO</u>	4
<u>1. DFD'S (DIAGRAMA DE FLUXO DE DADOS)</u>	6
<u>2. ARGUMENTAÇÃO DO DIAGRAMA DE FLUXO DE DADOS PROPOSTO</u> ..	6
<u>3. CONCLUSÃO</u>	9
<u>ANEXO</u>	10

INTRODUÇÃO

Este trabalho insere-se no âmbito da cadeira de G.I. e aborda os problemas de difusão e acesso à informação disponível nas organizações. Teve como base de trabalho a discussão interna entre os membros do grupo para a planificação de um diagrama alternativo ao apresentado ao estudo do caso da empresa “Z”.

Este diagrama teve como base de elaboração, a experiência e adequação dos conhecimentos dos membros do grupo em cada uma das suas empresas da indústria vidreira. Neste diagrama tentámos otimizar os fluxos de informação, diminuir os processos e centralizar os arquivos de informação de modo a melhorar a performance da organização a nível de:

- Redução de percurso e interferência de informação
- Redução de tempo de acesso à informação
- Otimização dos recursos humanos (pessoas)
- Acessibilidade de dados
- Rapidez de informação
- Quantidade de informação
- Quantidade de informação disponível
- Acesso apenas à informação fundamental necessária

Pensamos que estas podem ser algumas das soluções para os problemas típicos diários das organizações.

O excesso de informação é um dos problemas das organizações, muita dela desnecessária ao desempenho laboral, por outro lado, a informação relevante muitas vezes não é disponibilizada.

“Aqueles que detêm a informação, detêm o poder”, registrou o físico Fritjof Capra, a respeito da sociedade emergente. A tecnologia, no nosso século, evoluiu com uma velocidade surpreendente. Hoje, a informação circula facilmente pelo planeta, em grandes quantidades. Os mais visionários defendem que estamos no ponto da mutação para a “Sociedade Digital”, onde a informação terá maior valor e importância do que o capital.

Os utilizadores da Internet, uma nobre elite, costumam ainda absorver informações de outras fontes, além da Rede. Por isso, os mais empolgados, já estão a sentir nos nervos os malefícios decorrentes de um excesso de informação.

O Homem não é uma máquina, não pode (por enquanto!) adicionar novos *up-grades* de memória RAM no cérebro. Existe um limite humano (qual será?) para o processamento de informações. Estourando-o, com certeza, ocorrerão desequilíbrios: ansiedade, stress, indecisão, adiamento de prioridades, dúvidas, sentimento de impotência, alteração na capacidade de análise, tendência a culpar os outros...

Em estudo recente, este problema contemporâneo foi denominado de “Síndrome da Fadiga de Informação”.

A fim de lidar com o excesso de informação e tempo de acesso seleccionamos as seguintes dicas:

1. Estabelecer uma lista de prioridades
2. Evitar deixar pendentes para o dia seguinte
3. Aprender a descartar informações
4. Ler os e-mails, responda e apague
5. Verificar o horário electrónico em horários fixos
6. Deixar as ligações mais longas para o fim do expediente
7. Desligar telemóvel quando necessário
8. Ao pesquisar na Internet, ir directo ao assunto
9. Fazer uma triagem do material que se recebe e dispensar o que não utilizar
10. Relaxar. Não há como saber tudo sobre todos os assuntos. Por isso, concentre-se no que é fundamental para a sua carreira.

1. DFD’S (DIAGRAMA DE FLUXO DE DADOS)

Diagrama da empresa “Z” antes da nossa consultoria:

(figura dada no enunciado pelo professor)

Diagrama da empresa “Z” após da nossa consultoria:

(em Anexo)

2. ARGUMENTAÇÃO DO DIAGRAMA DE FLUXO DE DADOS PROPOSTO

Sustenta-se toda a argumentação com base em se atingir um Sistema de Gestão Global de Informação na qual, a mesma, está disponível a todos os níveis, de acordo com o grau de acessibilidade permitido.

Após a análise do D.F.D. verificámos que há repetição de informação em diferentes fases do sistema, principalmente provocado pela suposta sobreposição de processos, o que pode originar perda ou deturpação da informação e que pode conduzir à atrofia da mesma.

- Sugerimos a fusão dos processos “Diálogo Técnico com o Exterior” e “Análise Técnica” com a “Produção”, por acharmos que a centralização é perfeitamente plausível.

- Funde-se o “Controlo de Existências” e “Diálogo Comercial Fornecedores” com o processo “Compras” pelos mesmos motivos descritos anteriormente.
- Cria-se um novo processo “Recursos Humanos” porque cremos que é indispensável para a harmonização do clima social motivado pela reestruturação proposta. Neste contexto existem aspectos confidenciais cuja informação deve ser personalizada e não disponibilizada na base de dados.
- O processo “Actividade Técnico Comercial” passa a comunicar directamente com os clientes porque deste modo melhora a rapidez de resposta e informação para a “escuta do cliente”.
- Propomos a fusão de todas os arquivos dispersos de dados num único “Banco de Dados”, como forma de minimizar a perda de informação dispersa e simplificar a acessibilidade à mesma assim como, a diminuição e/ou duplicação de introdução de dados nos distintos arquivos (diminuição de mão-de-obra). Este “Banco de Dados” faz parte do S.I. implementado em rede na empresa (ex.: SAP; BaaN,...)
- A nossa maior preocupação é o grau de acessibilidade dos diferentes processos ao “Banco de Dados”. Cada processo, é responsável pela fidedignidade e actualização da informação que disponibiliza e, além disso, tem acesso (limitado) a toda a informação pertinente para o desempenho da sua função. Cada utilizador poderá definir o formato e conteúdo de informação necessária, sempre que tenha a devida autorização.
- No processo “compras” pensamos que se pode optimizar o fluxo da seguinte forma:

Nível 1 - pedido de bens ou serviços ao “Banco de Dados”

Nível 2 - aprovação do pedido (visar pedido) pelo superior

Nível 3 - processo “Compras” emite pedido ao exterior

Com isto anulamos burocracia dos papeis e aumentamos rapidez de resposta. Os cadernos de encargos ao estarem disponíveis na base de dados reduzem a intervenção técnica neste fluxo de informação. Quanto às “Entidades Externas” introduzimos uma alteração nos fluxos de informação no que respeita a “Fornecedores” e “Clientes”. Os “Clientes” passam a ter acesso directo à base de dados limitado a: conta corrente; stock dos seus produtos, emissão de encomendas. Desta forma melhora-se a rapidez de informação e diminui-se a quantidade de pessoas internas intervenientes no processo.

Os “fornecedores” em situação de parceria também acedem à base de dados, no que respeita aos stocks dos seus produtos em parceria de forma a manterem os stocks necessários sem necessidade de outra informação interna da empresa. Os restantes fornecedores que tenham T.I. compatíveis, não devem ter acesso à base de dados mas todos os pedidos podem ser efectuados na Extranet, ficando o registo na base de dados e evitando a utilização do papel, do fax e do correio tradicional. Mantém-se o mesmo tipo de fluxo de informação para os que não tenham T.I.’s compatíveis.

Nota: apesar de sabermos pelos apontamentos do professor, que *“não se pode ter num DFD uma ligação entre uma entidade externa e um arquivo de dados, ...”*, julgamos este tipo de ligação, no caso dos “fornecedores” e “clientes”, eficiente e mais rápido de forma a reduzir pontos que podem distorcer a informação e com a finalidade de a informação ser tratada de forma directa. Na nossa opinião o futuro passará por uma comunicação deste género entre empresas.

- A implementação deste sistema baseia-se no apoio de um especialista externo. Com o aumento da quantidade de informação e dados pode ser necessário num futuro próximo, uma “Gestão de Informação”.
- O problema “Segurança e Controlo” é sem dúvida o aspecto que mais nos preocupa no Sistema Proposto, dado que o nosso sistema pode ficar “aberto” para o exterior e pode ser conhecido pela nossa concorrência, com efeitos desastrosos para a competitividade futura da empresa.

3. CONCLUSÃO

Parte das medidas propostas já estão implementadas nas nossas empresas e as restantes pensam-se implementar a curto prazo. Os receios apresentados a nível de “Segurança e Controlo” são reais e o que mais nos preocupam nas implementações futuras.

Acreditamos que com o sistema proposto, se podem diminuir bastante os efectivos, melhorar a qualidade e rapidez de informação e ser vanguardista no que respeita à escuta do mercado envolvente (clientes + fornecedores).

