

---

# Gerir complexidade: as muitas faces da informação

---

“advanced hot topics”

Gestão de informação nas organizações

Lisboa, 2008-05-29

Francisco Barbedo (DGARQ)

---

# Informação: contexto

- Muitas respostas possíveis
  - Mas...uma coisa é certa...
  - tudo sobre este campo é problemático: o foco, métodos, normas e mesmo a terminologia [checkland, 1998]

---

# Informação: contexto

- '[IS] has been defined as:
  - the integration integration of six fields (Davis 1980)
  - The intersection of three domains (Cooper 1988),
  - as a combination of two fields with seven supporting disciplines (Hirshheim and Boland 1989);
  - as having six necessary disciplines (Teng and Galletta 1990)
  - three contributing fields (Thuan fields (Thuan et al et al 1988) 1988)
  - or three necessary foundations (Culnan and (Culnan and Swanson 1986). Swanson 1986).'

---

# Informação: contexto

- Neste cenário o conceito de “gerir informação” parece desadequado...
- Gerir exactamente o quê??
  - Apenas se pode gerir o que se conhece!

---

# Informação: contexto

- Por outro lado a informação deverá corresponder às necessidades percebidas dos clientes (os que supostamente necessitam de informação)
- Ao usar o plural, subentende-se que as necessidades são muitas e diversificadas

---

# Informação: princípios simples

- Independentemente do que poderemos entender por informação, sabemos que esta se diversifica em função das necessidades e interesses dos clientes e da envolvente em que estes operam.

---

# Exemplos

- Exemplo
- Classificação = metodologia de organização de informação
  - Compartimentar informação em unidades discretas mais facilmente geríveis
  - Não é um processo isento ou transparente!
- Os actores envolvidos pretendem transpôr a sua visão do mundo de forma que mais lhes convém...

# Exemplos

- Outro exemplo:
- Rede Portuguesa de Arquivos
- Muitos actores e stakeholders
  - Governo
  - Organizações produtoras
  - Investigadores
  - Media
- Cada um com interesses específicos que pretende ver respondidos pela Rede
- Como articular, gerir os vários interesse e necessidades de informação ( ou desinformação) que cada um

---

# Informação: objecto e objectivo

- Objecto=> informação
- Objectivos. i.e., o que se pretende desse objecto...depende de vários factores
- Os actores: gestor de projecto, gestor financeiro, director, administrador
- O contexto: interna, externa
- O propósito: estratégica, tática, operacional, apoio à decisão...

---

# Informação: objecto e objectivo

- Por exemplo:
  - Informação de arquivo => contexto de prova
  - Informação bibliográfica => contexto de conhecimento
  - Ambas coexistem mas assumem formas dominantes em cada uma delas

---

# Informação: perspectivas

- Exemplo:
- O que um utilizador deseja da informação de arquivo custodiada...
- Depende de:
  - interesse
  - Formação académica
  - Profissão
  - idade

# Informação: perspectivas

- Cada um destes actores perante um mesmo conjunto de documentos poderá querer obter informação diferente:
- Ex. Processo judicial:
  - Nomes de intervenientes
  - Partilha de bens apenas
  - Delimitação de propriedades
  - Nomes dos escrivães
  - Tipo de sentença

- 
- Nestes diferentes contextos e diferentes necessidades
    - Os sistemas de informação têm de ser desenhados de forma a tentar dar respostas globais.
    - Por vezes é difícil .. Quando as necessidades pressentidas são contraditórias e não sujeitas a processos prévios de “acomodação”

---

# Complexidade

- Sistema com subsistemas internos, cada um deles com desenvolvimentos próprios e autónomos.

---

# Informação v. informática

- Informação relacionada com
  - Percepções de mundo
  - Necessidades expressas ou pressentidas
  - Organização de processosTranspostas para
- Estrutura informática (tecnológica)
  - Duas fases diferentes com metodologias diferentes
  - Necessariamente articuladas

---

# Informática “social”

- Nem sempre a informação é mediada tecnologicamente
- Embora actualmente essa seja a realidade dominante
- E muitas vezes o sistema intermediário não é informático (embora possa ser tecnológico)

---

# Informática “social”

- Embora, claro, a informática seja hoje em dia um veículo de desenvolvimento social.
- A perspectiva é de desenvolvimento de produtos informáticos e não de consequências sociais e tecnológicas da utilização desses mesmos produtos
- Novas e maiores responsabilidades?  
Reificação da disciplina?

---

Obrigado pela vossa atenção

francisco barbedo

[francisco.barbedo@dgarq.gov.pt](mailto:francisco.barbedo@dgarq.gov.pt)

[frbarbedo@iantt.pt](mailto:frbarbedo@iantt.pt)