

Instituto Politécnico de Setúbal
Escola Superior de Ciências Empresariais

Ano Lectivo de 2000/2001

Metodologias de Trabalho

Trabalho Final

1º Ano - 1º Semestre

Dr. Paulo Lima

A Globalização da Informação

Autores:

Grupo da Turma 511:

1405 – Hugo Alexandre Dias Gonçalves
1804 – Guilherme Augusto Crispim Alves
1811 – José Joaquim Rosado Crispim
1813 – Luis Carlos Simões Jerónimo

Elaborado em 2001. Janeiro 13

Índice

1. Preâmbulo	3
2. Introdução	4
3. 1º Capítulo	
3.1. Analisando o Passado Recente	5
4. 2º Capítulo	
4.1. A Mudança de Atitude	6
5. 3º Capítulo	
5.1. A Sociedade Global	8
6. Conclusão	10
7. Bibliografia	11

Preâmbulo

Existem vários conceitos de Informação, os quais se poderão resumir ao conjunto de dados, em princípio imprevisíveis, recebidos do exterior, ou por um ser vivo (especialmente o Homem) por intermédio dos seus sentidos ou por uma máquina electrónica.

Em toda a Natureza, existe uma troca de “informação” que se consubstancia na troca de experiências entre uma mesma espécie, de forma a que a sobrevivência seja preservada. Aqui, o Homem distinguiu-se das outras espécies animais, ao conseguir preservar de uma forma visível as suas experiências e utilizá-las num contexto que ultrapassou a mera sobrevivência pessoal, criando o espírito de grupo e socializando-se.

Assim, a evolução do “animal” para o Homem, deveu-se precisamente à capacidade adquirida de processar, gerir e preservar informação, permitindo a constituição de grupos sociais complexos, em que a preocupação inicial de mera sobrevivência, baseada na força física, evoluiu para contextos em que a inteligência passou a ocupar o lugar de primazia.

Com a evolução para sociedades complexas, passou a existir a preocupação de encontrar a forma de preservar e tratar a informação, por um lado criando locais onde a informação fosse centralizada, por outro procurando técnicas e métodos de preservação, inventando suportes que permitissem uma durabilidade ao longo do tempo. Da gravação de informação no meio natural, como por exemplo grutas e rochas, passando para a madeira, papiro, papel e por fim meios mecânicos e electrónicos, a evolução da Gestão e Tratamento da Informação permitiu que o Homem tenha chegado a um estágio de desenvolvimento tal, em que a quantidade de informação existente se possa considerar infinita.

Introdução

É um facto que o estágio de desenvolvimento da nossa civilização, produziu e disponibilizou uma quantidade de informação nunca antes conseguida. Após um percurso de cerca de 7.500 anos, se tomarmos como marco inicial a invenção do àbaco, deu-se o fantástico desenvolvimento tecnológico que provocou uma revolução radical nas mentalidades e conceitos, permitindo iniciar o caminho para a Sociedade Global, na qual estamos prestes a viver.

O mundo da gestão também não ficou imune a este facto, pois adquiriu ferramentas poderosas para o tratamento da informação, as quais provocaram alterações nos conceitos de “Empresa” e Trabalho”, nunca antes verificadas. Esta sequência de factos, provocaram importantes alterações na Gestão das Empresas, as quais formam obrigadas a adequar-se à nova realidade, sob pena de não sobreviverem.

E nos últimos vinte anos, esta realidade é inquestionável. Se anteriormente o computador era um sonho para a maioria, na actualidade ele já “povoa” as nossas casas, “contando-se pelos dedos” as Empresas que não o utilizam. O número de pessoas que, na actualidade, sabem utilizar um PC, é resultante de uma subida exponencial e inversamente proporcional ao número de pessoas que o sabiam utilizar à duas décadas.

A grande evolução das Industrias Informática, de Telecomunicações e de Electrónica em geral, aliada à quantidade e qualidade de investigação existente nestas áreas (nunca ocorridas anteriormente), provocaram uma democratização total das ferramentas difusoras de informação.

É evidente que as situações referidas trouxeram alguns problemas. Se anteriormente faltavam ferramentas para uma difusão rápida da informação dando origem a uma carência desta, actualmente enfrentamos o problema do seu excesso, o que nos poderá levar a tomadas de decisão erradas, com base em informações incorrectamente analisadas.

Neste contexto, achámos conveniente proceder a uma análise da evolução, ocorrida nos últimos vinte anos, das Tecnologias e Sistemas de Informação, com o objectivo de compreendermos os problemas e riscos que as Empresas enfrentaram naquele período e constatarmos as consequências que tal situação deu origem.

Tomando como ponto de partida a documentação que nos foi fornecida, consultámos diversas fontes, utilizando as técnicas de leitura que nos foram ensinadas, utilizando a Pré-Leitura/Leitura Rápida para selecção de fontes/textos. A análise estrutural das fontes seleccionadas, permitiu-nos uma selecção de conteúdos, os quais permitiram a elaboração do presente trabalho.

Neste contexto, dividimos o presente trabalho em três capítulos. No primeiro, analisamos o **passado recente** e constatamos as dificuldades que as Empresas enfrentavam, na década de 70, para instalarem um Sistema de Informação (informatizado). No segundo, analisamos a **mudança de atitude** que provocou uma alteração radical na forma de encarar a Informática, levando a uma democratização da mesma. No terceiro, concluímos estes percursos, situando-nos no contexto actual, em que analisamos o princípio da **sociedade global** e as mudanças que esta situação provocou e está a provocar.

1º Capítulo

Analizando o Passado Recente

Só recuando um pouco no tempo e situando-nos nos finais da década de 80, princípios de 90, poderemos constatar a velocidade alucinante a que as tecnologias de informação evoluíram, tornando obsoletas as metodologias que vigoravam na altura.

“Two years is the minimum lead time for all but very small-scale IT applications (...)” (KEEN, 1991: 61). Neste contexto, poderemos considerar que aquela década vivia nos primórdios das Tecnologias de Informação e a década anterior na pré-história.

Para uma empresa da actualidade seria impensável demorar dois anos para consolidar um sistema de informação. Este facto resulta de dois factos principais. Por um lado, os Gestores deixaram de encarar a compra de equipamentos informáticos num contexto de aquisição de mais um equipamento, mas sim como um investimento. É evidente, que esta situação conduziu a uma planificação cuidada antes da referida compra. Por outro, presentemente existem técnicos com formação adequada, para implementarem, com rapidez, as referidas tecnologias. O sucesso na informatização de uma Empresa está directamente ligado a estes dois factores. Tem sucesso quem utiliza a referida estratégia e insucesso quem age de forma contrária.

Nas referidas décadas, as Tecnologias de Informação ainda eram muito incipientes, devido, por um lado, á juventude das referidas e por outro, ás diferentes linguagens que utilizavam os intervenientes. Queremos com isto afirmar, que os responsáveis pela implementação de um sistema informático, eram bastante numerosos, ou seja, não existia uma única pessoa com capacidade para centralizar a coordenação de todo o processo.

Por exemplo, o responsável pela informática pouco mais sabia do que programação e o contabilista apenas sabia de contabilidade. Sendo pessoas que falavam “linguagens” diferentes, resultava que o informático ia efectuar um programa de acordo com as directrizes do contabilista, cujo resultado era um programa cheio de bugs, que necessitava de frequentes revisões. Daí, não é de admirar que um sistema informático demorasse, pelo menos, dois anos a consolidar.

Mas os motivos que davam origem ás referidas demoras, não se baseavam apenas nos factos descritos, também contribuindo, em larga escala, o facto de um certo número das empresas se informatizar pela primeira vez, necessitando de alterar profundamente toda a sua estrutura, quer em procedimentos de trabalho, quer ao nível da atitude dos seus recursos humanos.

“In the late 1970s, for example, most large firms had well-established sales reporting systems, but few had systems for competitive monitoring and alerting” (KEEN, 1991: 45). Aproveitando esta citação, poderemos analisar mais um motivo que contribuiu para as demoras referidas nos parágrafos anteriores. O facto de, na década de 70, algumas empresas possuírem sistemas bem implementados, não impediu que esses sistemas não cumprissem o seu verdadeiro objectivo, pois os níveis de alerta automatizados eram reduzidos.

Desenvolvendo um pouco mais este conceito, poderemos dar o exemplo em que uma empresa tinha a contabilidade informatizada, mas o sistema não alertava, de forma atempada e automática, quais os documentos que constituíam a dívida de um cliente se este se encontrasse com o limite de crédito atingido.

Não é de estranhar a rápida evolução iniciada no princípio dos anos 80, para o que, as situações anteriormente referidas contribuíram positivamente para o facto. Assim, só a experiência acumulada permitiu adequar a informática a um sistema de informação.

2º Capítulo

A Mudança de Atitude

Para efectuarmos uma introdução à análise da perspectiva do que ocorreu, após os factos anteriormente descritos, vamos utilizar duas situações ilustrativas.

Segundo Heller “Apenas um instrumento para armazenar e transmitir informações” (cit. in McKinsey Quarterly). Esta citação retrata a forma como os gestores encaravam o computador. O referido autor, utilizou-se da referida citação para, em 1990, prognosticar a evolução tecnológica que ocorreria no futuro, ao escrever, “Em 1999, as redes de computadores serão tão vulgares como as centrais telefónicas, e nenhum gestor que se preze mandará instalar redes que não permitam a utilização de correio electrónico ou de teleconferência” (HELLER, 1990: 57-58).

Foi precisamente a mudança de atitude relativamente à forma de “encarar o computador”, que deu origem ao grande salto tecnológico, do qual tiramos proveito na actualidade.

Efectivamente, só a referida mudança permitiu o desenvolvimento de técnicas de gestão, que permitiram conjugar todos os intervenientes, dando origem a uma grande automatização de todo o processo. Assim, não é de estranhar que os gestores da actualidade encarem o computador como uma poderosa ferramenta para gerir informação.

Todos estes factores protagonizaram uma revolução radical, vulgarizando o ensino inicial de informática a um ponto tal, que actualmente o desconhecimento da referida é considerado um factor de incultura. Neste contexto, atingimos o estágio em que uma pessoa que desconheça a informática seja considerada “analfabeta”, sendo, cada vez mais, um factor eliminatório para a admissão num cada vez número maior de Empresas.

É incontestável, que o salto tecnológico se deu a partir do momento em que a atitude, face à mesma, ocorreu num maior número de pessoas. Se anteriormente para efectuar um programa (aplicações de gestão eram raras) eram necessárias duas ou três pessoas, actualmente são constituídas equipas pluridisciplinares, em que cada área contribui com determinado aspecto para concretizar o referido. Se antigamente, só os “eruditos informáticos”, sabiam montar um PC, actualmente, um enorme número de pessoas o sabe fazer. E não precisa de grandes cursos, pois a informação, de como o fazer, é abundante.

Esta evolução, nunca seria possível se as atitudes não mudassem. Do trabalho isolado, existiu uma evolução para a cooperação e constituição de equipas. Só assim, a informática se tornou uma Indústria, ao produzir computadores a um ritmo idêntico às máquinas de lavar; o computador tornou-se um electrodoméstico! Tudo isto deu origem ao surgimento de uma nova geração de “gigantes”, como a Intel, ou a HP e à perda de cota de mercado por parte de outros mais antigos, como a IBM.

Só a mudança de atitude, permitiu a um mau estudante, na década de setenta, aperfeiçoar um novo sistema operativo e tentar vendê-lo à IBM. Esta comportou-se como um “gigante”, que era na altura, não aceitando a proposta. Quem pensaria, que o referido jovem iria criar um “gigante” que se chama Microsoft? Apenas devido às atitudes!

Só a mudança de atitude, permitiu que alguns Técnicos e Gestores, encarassem a hipótese de criar Empresas de construção de software para outras Empresas, numa óptica de investigação e desenvolvimento (I&Di), com o objectivo de prestação de um serviço de qualidade de forma a satisfazer o cliente. A visão dos referidos técnicos, permitiu-lhes apostar num mercado emergente.

Como é óbvio, não foi só o factor mudança de atitude, que provocou esta evolução, mas foi um dos grandes responsáveis. Como tal, existe uma certa tendência para este facto ser esquecido.

Reprodução Proibida
Documento Pessoal de Crispim
José Joaquim Rosado

3º Capítulo

A Sociedade Global

Contrariamente ao passado, nos dias que correm já é raro encontrar empresas que não façam do computador um elemento imprescindível dos seus escritórios. A opinião que os gestores de à uma década tinham, acerca do computador, alterou-se profundamente, ao constatarem que estes assumem papel preponderante na gestão. A evolução permitiu dar origem às redes de computador, o correio electrónico, as compras “on-line”, etc.. Contudo verificava-se ainda um problema, todos sentiam que esta evolução iria ser muito benéfica, mas poucos sabiam para que servia o correio electrónico e as respectivas redes de computadores. Com o decorrer do tempo estas inovações foram sendo apreendidas e os gestores começaram a aplicá-las como instrumentos de gestão.

Estes novos meios tecnológicos só justificam os seus custos quando apresentam um valor estratégico, ou seja, ajudar no processo de gestão. Assim, além do conhecimento das potencialidades dos referidos equipamentos, é essencial saber controlar todo o fluxo de informação, de forma a seleccioná-la de uma forma eficaz.

Um gestor que não saiba controlar e tirar partido da infindável quantidade de informação agora ao seu dispor nunca poderá ter realmente sucesso. O bom gestor é aquele que “(...)programa o seu sistema de informações de modo a que este lhe indique aquilo que ele pretende saber.” (Robert Heller, 1992: 67) Uma má gestão poderá levar a uma sobrecarga de informação. Este é um facto que só poderá ser corrigido por uma gestão eficiente da informação, devendo o gestor estar determinado a eliminar informação desnecessária.

Os que pensam que a compra de tecnologia de ponta irá resolver todas os seus problemas, tem uma ideia errada, pois a anteceder a compra é essencial planificar todo o sistema. A “compra do equipamento” é a última etapa de todo um processo.

Desde há muito que as tecnologias de informação têm constituído um desafio á gestão, desafio esse que tem sido erradamente apresentado, fazendo que os gestores olhem para estas tecnologias de informação com receio, mas têm sido feitos notáveis progressos.

O escritório de hoje é um escritório revolucionado funcionando como uma base de dados a que todos têm fácil e rápido acesso, facilitando as decisões.

Era inevitável uma globalização, ou seja, o nascimento de uma economia digital e o desenvolvimento de um conjunto de tecnologias capazes de a suportar. Esta globalização vai afectar tudo e todos, (ou pelo menos aqueles que vão estar ligados ao mundo da economia), modificando relações entre organizações e Estados, alterando conceitos a todos os níveis, entre outros.

Uma vez que a informação é um factor importantíssimo para o sucesso de qualquer organização, a Gestão da Informação tornou-se num grande desafio para os gestores. A partir daqui a informação é definida de acordo com os interesses e perspectivas específicas de cada um, assumindo assim a importância que cada um lhe der, ou seja, o que é importante para o gestor A pode não ser importante para o gestor B.

O facto ainda se verificar a existência de baixa formação em tecnologias de informação, em relação á importância que elas assumem; não deixa, acima de tudo, de se verificar que os custos de acesso e formação a essas tecnologias e os seus preços proibitivos se têm constituído como desincentivadores de um desenvolvimento tecnológico que possa estar disponível a todos.

O elevado crescimento da Economia Digital, estimulou um elevado crescimento da Internet, sendo ambos potenciadores de uma inovação e mudança organizacional e tendo um papel fulcral no desempenho e competitividade das organizações, visto estas apostarem no Comércio Electrónico como base de condução dos seus negócios. É evidente que uma escolha adequada de Sistemas e Tecnologias de Informação que sejam capazes de suportar os novos modelos de negócio, poderá fazer a diferença nos novos mercados.

Contudo, não há “bela sem senão”: se por um lado todos estes novos conceitos tecnológicos e comerciais surgem como evolução natural do seu desenvolvimento (países desenvolvidos), nos países subdesenvolvidos a globalização surge como a entrada de grandes organizações apenas com o intuito de obtenção de elevados lucros, dominando assim toda a sua economia e conduzindo a um maior desemprego e conseqüente aumento da pobreza.

Assim, é possível diferenciar globalização vista em termos gerais e globalização económica, sendo esta última muita vezes responsável pelas desigualdades entre países e pessoas, sendo também aquela que as organizações conseguem controlar.

Com o desenvolvimento tecnológico surgiu a necessidade de transacções de negócios entre diversas organizações, trazendo essa necessidade novos modelos de negócio, um negócio baseado em meios electrónicos, no fundo o Comércio Electrónico. Com isto a Internet vai assumir particular relevância, pois permite, ao “premir de um botão”, a realização de inúmeras tarefas on-line, nas quais a realização de negócios está inserida.

Contudo a Internet ainda não possibilita transacções rápidas e totalmente seguras, optando, a maior das empresas, pelo sistema EDI (conjunto de normas que definem as regras que permitem suportar a troca de documentos electrónicos). Este sistema, que tem servido desde os anos 70 várias organizações, tem sido o preferido em termos de Comércio Electrónico entre empresas, pois possibilita uma maior segurança e fiabilidade nas transacções efectuadas. Se o EDI é o preferido entre organizações, a Internet continua a ser a “favorita” no Comércio Electrónico entre as empresas e os consumidores, apresentando mesmo um grande desenvolvimento nos últimos anos.

Hoje, é fácil verificar a importância que todos estes sistemas (Tecnologias de Informação, Economia Digital e Comércio Electrónico) assumem nas nossas vidas. São utilizados pelos mais diversos intervenientes como, por exemplo, o Estado, as Organizações, os Empresários, pelas próprias pessoas na utilização de informação e pela Sociedade como um todo na sua função de garantia de um desenvolvimento equilibrado, ou seja, todos estes sistemas são imprescindíveis para o bom funcionamento da Sociedade.

Conclusão

Só do sacrifício inicial e após uma certa maturação, nasce o grande feito. A evolução dos Sistemas Informatizados de Gestão da Informação, percorreram um caminho desintegrado, mas evoluíram muitíssimo nas últimas duas décadas. Neste curto espaço de tempo, de um conceito em que informatizar consistia apenas na compra do equipamento, evoluímos para a metodologia em que informatizar obedece a um plano estratégico e operacional.

Da década de 70, em que a implementação de um sistema de informação era um processo lento e “doloroso”, chegámos ao ponto de implantar um sistema de informação, cujo tamanho não conseguimos visualizar – A Internet.

Esta situação coloca um novo desafio à Humanidade. É necessária uma nova técnica que permita distinguir o essencial do acessório, de forma a que a informação necessária a determinado objectivo, se encontre de uma forma rápida e concisa.

Só assim, as Empresas poderão manter a sua competitividade, num ambiente que não se compadece com falhas devidas a incorrectas decisões.

A tecnologia já existe, falta apenas adequá-la a esta nova realidade

Bibliografia

- ANUNCIACÃO, Pedro Fernandes (1997). **O Urbanismo dos Sistemas de Informação**, Mem Martins, Edições Cetop.
- COSTA, J. Almeida, MELO, A. Sampaio (1982). **Dicionário da Língua Portuguesa**, Porto, Porto Editora, 5ª Edição
- DONNELLY, James H., GIBSON, James L., IVANCEVICH, John (2000). **Administração : Princípios de Gestão Empresarial**, Lisboa, McGraw-Hill, 10ª Edição
- FRADA, João (1996). **Guia Prático para Elaboração e Apresentação de Trabalhos Científicos**, Lisboa, Cosmo, 6ª Edição.
- HELLER, Robert (1982). **Os Super Gestores**, Lisboa, Editorial Presença
- HELLER, Robert (1990). **A Revolução na Empresa**, Lisboa, Editorial Presença
- KEEN, Peter G. W. (1991). **Shaping the Future: Business Design Through Information**, USA, s.e.
- LOCHARD, Jean, RODRIGUES, José António (1988). **Compreender a Gestão**, Lisboa, Ediprisma
- PETERS, Thomas J. e WATERMAN Jr., Robert H (1987). **In Search of Excellence**, Lisboa, Publicações D. Quixote, 2ª Edição
- SAMUELSON, Paul A. e NORDHAUS, William D. (1992). **Economia**, Lisboa, McGraw-Hill, 14ª Edição
- TOFFLER, Alvin (1980). **A Terceira Vaga**, Lisboa, Livros do Brasil
- <http://www.janelanaweb.com/gurus>
- <http://members.nbc.com/lcrampazo/pentium3.html>
- <http://www.milenio.com.br/millatricolor/trabalho1.html>
- <http://www.nib.unicamp.br/slides/tecninf/index.htm>
- <http://piano.dsi.uminho.pt/museuv/>
- <http://www.tecnet.pt/dmn/dmn1581.html>