

ESTRATÉGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA EMPRESA

AUGUSTA, Eliana de Castro Garcia

Mestranda em Sistema de Informação, pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas PUC, Docente na FAEG - Faculdade de Ciências Jurídicas e Gerenciais.

INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação está impactando o mundo dos negócios de uma maneira mais fundamental do que qualquer outra já o tenha feito. Avanços em energia nuclear, genética, novos materiais, nada mudou tão fundamentalmente as organizações como a tecnologia da informação tem feito.

No entanto, estas mudanças não são meramente motivo de estudo e admiração. Elas causam mudanças de poder, de dinheiro. Estrategicamente, estamos falando em oportunidades e ameaças, forças e fraquezas. As organizações que melhor souberem tirar proveito da instabilidade provocada por estas mudanças têm grande chance de superar concorrentes aparentemente maiores e mais fortes.

Questões Estratégicas

Podemos dizer que existem cinco questões estratégicas cruciais atualmente. São elas:

1. Obter vantagem competitiva para a organização;
2. Ligação inter-organizacional através de tecnologias de rede;
3. Autonomia descentralizada e coordenação centralizada;
4. Obter infraestruturas flexíveis e ágeis;
5. Usar a informação para aprimorar a tomada de decisão

As vantagens competitivas incluem oferta de produtos e serviços que não seria possível sem sistemas de informação bem implementados. Neste trabalho apresenta-se alguns exemplos mais adiante.

Alianças e fusões inter-organizacionais são também formas de atender melhor o mercado. O uso da tecnologia da informação para agilizar a cooperação entre diferentes organizações aumenta significativamente o potencial destas alianças.

À medida que o ambiente competitivo se torna mais complexo, mais fatores devem ser levados em conta nas decisões da organização. Esta complexidade aumenta a importância de delegar decisões aos níveis mais baixos da organização, descentralizando (caso contrário sobrecarregamos a alta direção e tornamos o processo decisório lento e não efetivo). À alta direção cabem menos decisões de maior valor, que devem ser transmitidas a toda a organização de forma homogênea (coordenação central).

O tempo é a essência do mundo competitivo de hoje. A infraestrutura da organização deve ser rápida e flexível o suficiente para aproveitar as oportunidades, que nascem e morrem numa

freqüência muito alta. Para que isso seja possível, é imprescindível disponibilizar as informações certas, para as pessoas certas, na hora certa.

Assim sendo, o giro dos negócios tende a gerar montanhas de informação. Saber extrair conhecimento a partir destes dados também tem um valor estratégico muito grande.

Sistemas de Informação Estratégicos

Alguns sistemas de informação têm como objetivo primário subsidiar decisões estratégicas, fornecendo relatórios e funções de consulta e análise de dados. Estes sistemas desempenham papel fundamental na definição da estratégia competitiva da organização.

No entanto, devemos também levar em consideração sistemas técnicos que conferem à organização alguma vantagem competitiva. A função primária destes sistemas de informação faz parte da operacionalização no negócio. O aspecto estratégico existe porque estes sistemas técnicos conferem à organização uma habilidade não compartilhada por seus concorrentes.

Muitos são os tipos de sistemas de informação definidos em literatura. Abaixo estão estados os principais tipos e suas funções:

- Sistemas de Processamento de Transações: processamento de tarefas repetitivas e operacionais do negócio;

- ?? Sistemas de Apoio a Decisão: fornecem informações úteis para a tomada de decisão, sistemas diferentes para diferentes níveis na hierarquia;

- ?? Sistemas de Automação de Escritório: lidam com tarefas rotineiras de escritório (e-mail, processamento de textos, agenda, etc.);

- ?? Sistemas de Informações Gerenciais: consolidam informações geradas ao longo do ciclo do negócio.

O termo "Sistemas de Apoio a Decisão", no entanto, é hoje tão vago que é difícil distinguí-lo de Sistemas de Informações Gerenciais, etc.

Todo o sistema deverá servir para ajudar a organização a desempenhar seu negócio eficientemente, podendo fornecer suporte num horizonte curto ou longo de tempo. Qualquer que seja o caso, o sistema deverá trazer alguma vantagem competitiva, basta saber utilizá-lo e tirar proveito de tudo o que ele oferece.