

RELATO DA ÁREA 1

1. Enquadramento e problemática

Quem tenha acompanhado superficialmente toda a evolução dos meios informáticos (das simples calculadoras de bolso aos grandes computadores, dos pequenos centros aos grandes sistemas de teleprocessamento e à emergência da telemática) e o enunciar das realizações conseguidas com a sua utilização, afirmará entusiasmado que as ferramentas do futuro estão já ao nosso dispor. Porém, o utilizador ou o gestor mais familiarizados com os problemas da informática procuram explicar, muitas vezes sem o conseguirem, a modestia relativa das suas realizações e, algumas vezes, a sua decepção.

Queixam-se muitos gestores dos altos custos da informática, do excessivo peso dos custos com o software e o pessoal quando comparados com os do hardware e, de entre os primeiros, fazem ressaltar os custos exagerados com a manutenção. Queixam-se muitos utilizadores de que, por isto ou aquilo, há excessivas demoras no desenvolvimento das aplicações e alterações, e que os sistemas desenvolvidos, muitas vezes não satisfazem as suas necessidades.

É certo que a contínua evolução tecnológica e a constante diminuição da relação preço-performance criam novas possibilidades e permitem superar alguns dos problemas sentidos; e certo que a utilização de "programas produto" e de técnicas avançadas de desenvolvimento de aplicações e programas, bem como novas potencialidades abertas pela engenhosidade dos informáticos permitem melhorar um pouco essa situação.

Serão estes, por certo, alguns dos problemas de maior incidência discutidos na Área 2.

No entanto muitos problemas persistem; e, a pouco e pouco, tem-se chegado a conclusão que eles não podem ser resolvidos apenas com melhores soluções técnicas e tecnológicas. Esses problemas exigem, por um lado, que se discuta o papel da informática na Sociedade, e as suas relações com o desenvolvimento económico e social (o que se faz na Área 3) e, por outro lado, que se encarem de frente os problemas de Gestão da informática e da relação desta com os seus utilizadores nas Organizações (assunto que corresponde ao tema da Área 1).

Com efeito, o sucesso que a informática pode ter numa organização depende do modo como foi introduzida e da participação que os utilizadores tem, quer na fase de concepção e desenvolvimento, quer na fase de utilização. O que, por seu lado, depende do modo como os sistemas de informação são concebidos, da existência ou não de planos informáticos, do empenhamento posto pelos utilizadores no desenvolvimento das aplicações, do tipo de aplicações em funcionamento, do modo como os gestores da informática resolvem os seus problemas específicos, desde a Instalação Física dos Centros, a gestão dos recursos humanos.

Dos problemas abarcados por esta Área parecem merecer especial destaque os que se englobam nos seguintes pontos:

- a) Desenvolvimento de sistemas de informação e planos informáticos;
- b) Relações com o utilizador nos projectos informáticos;
- c) Aplicações: experiências;
- d) Problemas de gestão em informática.

Vamos examina-los com um pouco mais de detalhe:

a)Desenvolvimento de sistemas de informação e planos informáticos

Associado a dinâmica de qualquer organização existe um sistema de informação que serve de suporte às suas actividades e à gestão.

A gestão da informática tende a ultrapassar a visão parcial de problemas localizados e a estender-se a toda a organização, ou seja, a interactuar com o sistema de informação de forma directa e profunda.

Das implicações que surgem de tal interacção ressaltam a necessidade de formação informática dos utilizadores numa técnica que se torna cada vez mais universal, e a necessidade de planificação global da informática, conduzindo a um plano Informático (por vezes também designado por Plano Director da Informática), o qual reflecte necessariamente as preocupações de oportunidade e viabilidade.

Em muitos casos para elaborar e controlar a execução deste plano criam -se Comissões ou Comitês Informáticos que constituem uma forma de permitir a participação dos utilizadores na gestão da informática.

b)Relações com o utilizador nos projectos informáticos

Quer exista Plano Informático da organização, quer tal não se dê, em certos momentos surge a necessidade de desenvolver aplicações ou projectos informáticos. Também aqui se coloca o problema das relações entre a informática e os seus utilizadores e, em particular, das formas de permitir a responsabilização e participação dos utilizadores nos projectos que lhes respeitam. Tal participação vai desde os estudos de viabilidade, ao desenho, desenvolvimento e arranque das aplicações e sua posterior utilização.

Problemas relativos às formas de permitir e sistematizar essa participação, de definir o papel, formação e enquadramento dos analistas funcionais, de discutir a necessidade, funções e formação de correspondentes informáticos, etc.-- inserem -se neste sub-tema.

c)Aplicações: experiências

Em qualquer técnica a troca de experiências e elemento motor para a aquisição de novos conhecimentos. Não vale a pena "re-inventar a roda". Melhor e basearmo-nos nas experiências anteriores e delas prosseguir para novos horizontes.

Dai a participação sempre desejada de experiências particulares que, propiciadas a comunidade informática e por esta discutidas, possam servir para novas, e eventualmente mais perfeitas, soluções dos problemas.

d)Problemas de gestão em informática

A perspectiva da utilização da informática como eficiente ferramenta da gestão do organismo ou empresa, coloca necessariamente o problema da sua própria gestão. Problemas comuns a todos os gestores ganham no caso da informática particular acuidade, perante a importância que a sua resolução apresenta para a organização em geral.

Colocam-se aqui muitos problemas que vão desde a instalação dos centros e segurança das instalações, a formação do pessoal informático e à gestão dos recursos humanos e materiais.

2. Síntese das comunicações

a) Desenvolvimento de sistemas de informação e planos informáticos

As comunicações deste sub-tema abarcam toda uma série de questões que vão desde opiniões muito pessoais sobre a realidade informática actual, sua discussão teórica e perspectivas futuras, até à apresentação de experiências vividas durante a década passada, e outras em curso; em todas elas a tónica é posta na necessidade do esforço coordenado entre informáticos e utilizadores (ou, mais genericamente, não-informáticos), particularmente no que se refere ao desenvolvimento de Sistemas de Informação e Planos Informáticos

Dividimos as comunicações deste sub-tema em dois grupos. No primeiro englobamos as comunicações que embora se refiram, nalguns casos, a experiências concretas, põem essencialmente a tónica na apresentação de conceitos gerais e/ou metodologias para o desenvolvimento de Sistemas de Informação, que podem ser generalizáveis a outras situações

No segundo considerámos as que estavam mais orientadas para a apresentação de experiências de concepção e elaboração de sistemas ou planos para Organizações ou sectores concretos.

b) Relações com o utilizador no projecto informático

As comunicações deste sub-tema, desenvolvem metodologias e procedimentos para sistematizar as responsabilidades e participação dos utilizadores durante os estudos de viabilidade e nas diferentes fases dos projectos informáticos.

c) Aplicações: experiências

Neste sub-tema foram agrupadas todas as comunicações apresentadas que se situam no domínio das aplicações (Metodologias e experiências). No domínio das metodologias são tratados temas de aplicação da simulação a gestão e de utilização da linguagem natural para o acesso a bases de dados. Quanto as experiências, vão desde um projecto de utilização de informática em psicologia social, ao processamento automático do horário de trabalho, passando por teses sobre a área mais clássica da gestão de stocks. A gestão hospitalar, uma aplicação médica (electrocardiogramas), a análise estatística de dados, a aquisição de textos e a transferência de informação científica e técnica são outras áreas cobertas.

Trata-se de um amplo espectro de áreas de aplicação da informática, algumas em domínios de recente penetração dos meios da informática computarizada.

d) Problemas de gestão em informática

Neste sub-tema foram classificadas comunicações que englobam vários tipos de problemas de gestão em informática, nomeadamente, segurança física dos Centros, problemas de formação de pessoal informático e aspectos de gestão de recursos humanos.

Balanço das participações

Não foi fácil classificar as comunicações integradas nesta Área, pois algumas delas, só muito

indirectamente se relacionavam com o tema base proposto - A Informática e o Utilizador.

Contam -se entre outras as comunicações que tratavam o tema de formação em informática e algumas das que foram agrupadas no sub-tema Aplicações. No entanto, sendo política da Comissão Técnica, por se tratar do 1º Congresso, aceitar todas as comunicações com qualidade e adequação suficientes a Área 1 seria aquela onde melhor se integrariam.

Deve notar-se contudo que foram cobertos vários aspectos das relações entre a Informática e o Utilizador e que as comunicações apresentadas sugerem boas perspectivas para debate. Existem, no entanto, alguns aspectos que só foram abordados superficialmente, ou nem mesmo foram mencionados. Salientamos em particular os problemas relativos à composição e competência de Comités ou Comissões Informáticas e as relativas às funções, formação e enquadramento dos analistas funcionais bem como dos correspondentes informáticos.

Perspectivas para discussão

Para além das questões suscitadas directamente pelas metodologias propostas e pelas experiências relatadas nas comunicações, sugerem -se temas adicionais de discussão.

a) Desenvolvimento de Sistemas de Informação e Planos Informáticos

- Confronto das diferentes noções de "Sistema de Informação";
- Metodologias para desenvolver um Sistema de Informação;
- Elaboração do Plano Informático- Metodologias e responsabilidades;

- Comissão Informática: Composição e funções;
- Relação entre Plano Estratégico da Organização, Plano Informático (a médio prazo) e planos de acção da Direcção Informática;
- Possível papel de um "Manual de Standards Informáticos da Organização";
- Relação entre Informática e Organização e Métodos.

b) Relações com os utilizadores nos projectos informáticos

- Analistas Funcionais - responsabilidades, formação, enquadramento;
- Papel dos correspondentes informáticos;
- Papel do "Manual do utilizador";
- Estudos de viabilidade: objectivo, "timing"; responsabilidades;
- Fases do projecto informático: produtos a obter, responsabilidades;
- Alternativas ao "desenvolvimento clássico": packages, geradores de aplicações, desenvolvimento pelos utilizadores, etc.

c) Aplicações: experiências

- Possível aplicação das metodologias apresentadas a outras aplicações análogas, ou a aplicações de outras áreas.

d) Problemas de gestão em informática

- Formação do pessoal: vias, conteúdos;
- Formação das diferentes carreiras informáticas;

- Formação dos utilizadores;
- Formação dos gestores em informática;
- Formação contínua - reciclagens;
- Gestão de recursos humanos em informática;
- Gestão de Centros.