

O DESAFIO DA MUDANÇA

Por **Feliz Ribeiro Gouveia** e **Luís Borges Gouveia**
CEREM, Universidade Fernando Pessoa

Gestão da Informação: conceitos e importância

Dado o actual contexto do paradigma digital, as questões associadas com a Gestão da Informação assumem nova importância que justifica a discussão dos conceitos básicos associados com esta actividade.

A Gestão da Informação prende-se com os esforços organizacionais relacionados com o valor, o custo, a qualidade, a utilização, a origem, a segurança, a propriedade, a distribuição, a fiabilidade, a adequação, e a pertinência da Informação como suporte da missão e dos objectivos das organizações.

Enquanto num contexto de informação e processos em suporte material, geralmente papel, existe espaço para compensar a falta de Gestão da Informação com dilatações de prazos, correcções de erros à posteriori, e aumento da complexidade da tramitação administrativa, num contexto digital tal abordagem dificilmente é compatível com a lógica digital: informação disponível em linha, tempos de transacção próximos do instantâneo, e informação partilhável entre todos.

A definição de Gestão da Informação é geralmente associada à organização no seu todo, e considerada uma função da mesma. Noutros contextos, a Gestão da Informação aparece relacionada com outros esforços, nomeadamente:

- em Informática, a Gestão da Informação aparece associada à gestão de sistemas e tec-

nologias de informação, com ênfase no desenvolvimento de modelos conceptuais de dados, na estruturação dos dados, e na concepção de Bases de Dados;

- em Gestão de Organizações, a Gestão da Informação aparece associada à relação entre a utilização dos sistemas e das tecnologias de informação e a performance esperada das organizações;

- em Ciências da Informação e Bibliotecas, a Gestão da Informação aparece associada à identificação de aspectos permitindo a classificação, a indexação e o acesso a fontes de informação.

Uma designação similar denomina-se “Gestão de Recursos de Informação”, em que *recursos de informação* engloba dados, computadores, redes, e outros suportes tecnológicos de armazenamento, transmissão, tratamento e conversão de formato dos dados. Esta designação apareceu no final dos anos 70 por iniciativa do Governo dos Estados Unidos como resultado da preocupação pela gestão de toda a informação federal e da tecnologia de suporte correspondente. Foi inclusive proposto que a Gestão de Recursos de Informação fosse o suporte técnico e operacional da Gestão da Informação, então definida como a gestão da propriedade, da qualidade, do conteúdo, e do uso da informação.

A Gestão da Informação preocupa-se em responder à questão “Quem?”, enquanto que a Gestão de Sistemas de Informação responde à questão “O quê?”, a Gestão de Tecnologias de Informação responde à questão “Como?”, e a Gestão Estratégica à questão “Para quê?”, conforme proposto por Earl (*in* Marchand *et al*, 2002). A Gestão da Informação aparece associada às pessoas, e não à tecnologia ou aos Sistemas de Informação.

Actualmente, e dada a crescente importância de aspectos sociais, éticos, legais, de qualidade e de segurança informática, a Gestão da Informação assume um relevo importante, em especial:

- a Informação é uma peça essencial na implementação e na manutenção de programas de Qualidade, sendo objecto de procedimentos específicos nas normas ISO 9000 — a existência de falhas na aquisição, no armazenamento, na catalogação ou na comunicação de Informação comprometem um programa de qualidade;

- três aspectos essenciais da Informação são tratados num programa de Segurança Informática: a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade — estes três aspectos são fundamentais numa política de Gestão da Informação; tal como a Gestão da Informação, a Segurança Informática é um suporte indispensável na gestão das organizações;

- aspectos éticos ligados à aquisição, à colecção ou à divulgação de Informação de carácter privado tornaram-se uma questão central da sociedade, e que não podem ser ignorados (como exemplo, temos o caso da informação médica); embora a Informação seja encarada como um recurso, a sua particulari-

dade impede que seja transaccionada como tal: por exemplo, as empresas não podem vender; mesmo em questão de falência, as suas bases de dados de clientes;

- aspectos sociais, muitas vezes ligados à cultura e identidade nacional, religiosa, racial, étnica, ou de grupos sociais são relevantes em cenários internacionais em que as organizações se movem;

- aspectos legais, que além das questões de direito de autor e propriedade intelectual incluem agora privacidade, espionagem comercial e dados pessoais; estes aspectos podem incluir noções de imputabilidade difíceis de identificar; de uma forma geral, a Gestão da Informação deve ser a ponte entre os aspectos legais e a organização, e deve proceder de forma a evitar que a lei seja infringida; são inúmeros os casos de empresas que violam legislação sobre privacidade, na maioria dos casos por desconhecimento do enquadramento legal.

O caminho a percorrer para uma correcta Gestão da Informação depende da envolvente informacional das organizações e da sua cultura. A identificação do nível de informação em que uma organização se encontra, e do seu enquadramento social, legal, ético, de mercado, é indispensável para a definição e adopção de uma política e práticas de Gestão da Informação. •

A GI preocupa-se em responder à questão “Quem?”, enquanto que a GSI responde à questão “O quê?”, a GTI responde à questão “Como?”, e a GE à questão “Para quê?”. A GI aparece associada às pessoas, e não à tecnologia ou aos SI.

Para saber mais:

