

# Administração de CPD Usuários e Organização

---

Cássio D. B. Pinheiro  
pinheiro.cassio@ig.com.br  
cassio.orgfree.com

# Objetivos

---

- Demonstrar como ocorre a participação dos usuários no desenvolvimento e/ou implantação de aplicações de TI.
- Apresentar os principais elementos da organização das atuais estruturas de gerenciamento e controle de sistemas de informação, definindo como pode ser estruturada a área de TI nas empresas.

# Relacionamento com Usuários

---

- Deixar o usuário livre para tomar suas próprias decisões, mesmo que erradas.
- Estabelecer diretrizes para supervisão e controles.
- Criar estímulos e incentivos ao auto-aprendizado.
- Oferecer suporte eficiente através da própria estrutura de informação.

# Usuários e TI

- Comitê Diretivo (de TI ou de informática)
  - Grupo de executivos e funcionários da TI e de outras áreas da empresa para estabelecer prioridades de TI.
- Contratos de Nível de Serviço
  - Estabelecimento de contrato formal entre área de TI e usuários das divisões de sua supervisão.
- Centro de Informações (CI)
  - Suporte ao usuário final em atividades como microinformática, Internet, de forma a que possam resolver eles mesmos suas aplicações.

# Participação do Usuário

- Níveis no desenvolvimento de SIs
  - Participação Consultiva
    - A equipe de sistemas apenas consulta aos usuários
  - Participação Representativa
    - O usuário tem representantes (geralmente definidos pela empresa) nas equipes de projetos de sistemas
  - Participação por Consenso
    - Há o envolvimento amplo do usuário nos projetos de sistemas, onde estes definem seu grau de envolvimento, assim como definem quem participará da equipe.

# Participação do Usuário

- Fatores para analisar o nível mais adequado de participação do usuário
  - Nível de interação existente entre o sistema de informação e as funções que dele se utilizam;
  - Nível de centralização física do sistema de informação;
  - Enfoque que será utilizado para definição de tarefas do usuário.

# Interação SI e Função

- Definindo o nível de interação entre o SI e as funções
  - Definir o conjunto das atividades relacionadas as funções;
  - Avalia se o sistema é utilizado sempre que a função é desempenhada, ou se seu uso é esporádico ou de mero auxílio à função.

# Centralização Física do SI

- Definindo o nível de centralização física do sistema de informação
  - Definir características de capacitação e envolvimento dos usuários, assim como a complexidade no uso dos SI.
  - Avalia se o sistema será usado em um só local ou se seu uso será distribuído fisicamente no espaço.



# Tarefas do Usuário

---

- Enfoques que deverão ser utilizados para definição das tarefas do usuário.
  - Administração científica;
  - Enriquecimento de trabalho;
  - Sócio-técnico.

# Definição de Tarefas

---

- **Administração Científica**
  - Cada empregado é treinado para a execução de uma tarefa elementar "cientificamente" determinada pela divisão do trabalho, havendo clara distinção entre planejamento e execução da tarefa.

# Definição de Tarefas

- Enriquecimento de Trabalho
  - A ênfase ainda é no trabalho individual, mas as tarefas são determinadas de modo a aumentar o grau de satisfação no trabalho, com tarefas mais abrangentes, permitindo certo nível de controle do empregado nas suas próprias atividades.

# Definição de Tarefas

- Enfoque Sócio-Técnico
  - Otimização através da visualização do conjunto de tecnologias e grupos sociais que realizam atividades.
  - Estes grupos tem como atribuições alocar tarefas entre seus membros, treinar seus membros de forma a que saibam desempenhar mais de uma tarefa, auto-avaliar desempenho, auto-ajustar-se às variações da tecnologia e participar da definição de objetivos.

# Organização da TI

- Localização da área de TI no Organograma da Empresa
  - Subordinada à Diretoria Financeira ou Administrativa ou de Planejamento
  - Subordinada à Presidência ou Vice-Presidência, com função de serviço independente
  - Subordinada ao Executivo que comanda uma Divisão Operacional
- O CIO (Chief Information Officer ) - Principal executivo de TI da empresa

# Organização da TI

- Denominação da área de TI
  - Inicialmente, era CPD, hoje em desuso. Algumas das atuais alternativas são:
    - Departamento de Gestão de Sistemas de Informação;
    - Departamento de Serviços de Informação;
    - Departamento de TI;
    - Centro de Tecnologia corporativa;
    - Pode ser ainda uma Empresa independente;
    - Na gestão de recursos de redes e comunicações é conhecido como NOC (Network Operation Center).

# O Papel do CIO

- O Chief Information Officer tem várias responsabilidades e papéis, entre outros:
  - Promover Alinhamento estratégico
  - Entender o papel e o impacto da TI nas atividades da empresa e passar expectativas realistas
  - Proporcionar segurança e prevenção contra desastres
  - Implementar soluções no "estado da arte"
  - Prover o acesso às informações
  - Ser um visionário de alternativas estratégicas para o negócio
  - Coordenar e controlar recursos
  - Ter uma visão de uso da Internet para soluções para a TI e para o negócio

# Estruturas de Organização

- Arranjos de estruturas organizacionais para a área de Informática, destacando o enfoque dos projetos de sistemas de informações.
  - Funcional pura
  - Funcional / projetos
  - Matricial / balanceada
  - Matricial / funcional
  - Matricial / projetos
  - Por cliente
  - Por linha de produto
  - Por tipo de sistemas



# Estruturas Funcionais

- Pura
  - Características: Especialização e departamentalização por funções; comando fundamentado na hierarquia; foco nas tarefas; favorece o enfoque de eficiência das tarefas.
  - Ocorre áreas de TI pequenas.
  - Útil quando é necessário "arrumar a casa".
- Projetos
  - Características: Equipes multidisciplinares; formadas para um projeto e não em função de tarefas; alocação dinâmica da recursos; favorece ênfase na eficácia.
  - A mais comum no Brasil.
  - Indicada para rápida proliferação de sistemas aplicativos.

# Estruturas Matriciais

- **Balanceada**
  - Similar a estrutura por projetos, dando ênfase à capacidade técnica e à participação de terceiros no projeto. Indicada para projetos envolvendo uso simultâneo de diversas tecnologias de informação.
- **Funcional**
  - Mesmas características da balanceada, a não ser pela existência de gerentes de projetos integrados, abaixo dos gerentes funcionais, que utilizam colaboração de técnicos de outras áreas. Indicada para projetos envolvendo uso simultâneo de diversas tecnologias de informação.
- **Projetos**
  - Similar a anterior, mas o gerente de projeto fica hierarquicamente acima dos gerentes funcionais. Indicada para grandes projetos, envolvendo diversas tecnologias.

# Outras possíveis Estruturas

- Por Cliente
  - Facilita comunicação com usuários, bem como compreensão de suas necessidades. Útil para criar cultura de informática na empresa e para "arrumar a casa".
- Por linha de produto
  - Facilita comunicação com responsáveis pelas linhas de produto.
- Por Tipo de sistemas
  - Por tipos de sistemas entende-se sistemas corporativos e sistemas específicos por área de negócio. Comum em conglomerados diversificados, é indicada para acompanhar características do negócio.

# Conclusões

- A participação do usuário é um fator primordial para o sucesso do desenvolvimento e/ou implementação de muitas aplicações de TI.
- Há várias alternativas de estruturação para a área de TI. A escolha fica em função das características da empresa, do papel representado pela TI e do momento que a empresa vive.
- É cada vez mais comum a organização dos chamados "comitês de TI (ou de informática)"

# Trabalho 2

---

- Justificar, especificar e detalhar os processos e escolhas feitas no projeto desenvolvido do trabalho 1.
- Em anexo, deverá ser inserido um relatório contendo o detalhamento da participação de cada um dos integrantes da equipe.
- Entrega: 07/02/2007