

1 Introdução

1.1.O problema

Quando pensamos nos artesãos da Idade Média ou nos velhos mercadores da Antigüidade, que viajavam de vila em vila oferecendo seus produtos e comprando outros tantos para revender mais tarde, é difícil lembrar das grandes corporações, fundamentadas em estruturas organizacionais intrincadas e geridas com o auxílio de mecanismos tecnológicos cada vez mais avançados.

Entretanto, o mundo mudou bastante com o passar do tempo. Os negócios e as funções que o suportam foram se tornando mais complexos. Nesse contexto, Davenport e Prusak (1998) destacam que a informação, pelo conhecimento que ela proporciona, é fundamental para o crescimento das organizações.

Segundo Lev (2001), a Tecnologia da Informação proporciona uma disseminação instantânea de um volume ilimitado de conhecimento de áreas diversas. Assim, os sistemas de informação foram ganhando espaço no cotidiano empresarial.

As áreas das organizações foram lançando mão dos sistemas de informação para automatizar e agilizar suas atividades. Todavia, como técnica e recursos computacionais avançados não foram sempre presentes, as necessidades foram sendo atendidas pontualmente. Não era possível, ou mesmo desejado, construir sistemas de informação que abrangessem toda a organização. Para complicar, Chari e Seshadri (2004) argumentam que, conduzidas pelas oportunidades demonstradas pelo mercado, as organizações vêm rápida e constantemente lançando mão de novos produtos e serviços ligados a TI para apoiar os modelos de negócio que evoluem.

Evgeniou (2002) exalta um panorama sobre a situação: os dados requeridos por analistas e gestores estão espalhados por diferentes sistemas de informação não ou mal integrados, clientes e produtos são definidos de formas distintas entre unidades de negócio e as inconsistências de dados e de processos estão surgindo em todos os cantos da empresa.

A dificuldade em definir as fronteiras das organizações também contribui para o aumento do problema. Segundo Hasselbring (2000), torna-se crescentemente difícil traçar uma linha em torno de uma aplicação e afirmar que a informação que ela gerencia está sob o controle da organização.

Para Delone e McLean (1992), outras questões adquirem relevância além do compartilhamento da informação, como a sua confiabilidade e qualidade e a facilidade de acesso à mesma.

Sendo assim, Truman (2000) argumenta que a integração da informação espalhada se torna uma necessidade de sobrevivência para a organização. Bhatt e Trout (2005) declaram que as organizações, ao integrar seus sistemas de informação e suas fontes de dados, objetivam prover acesso a informação consistente para responder aos desafios dinâmicos que o mercado apresenta.

Em meio a tantos problemas e desafios sobre a informação nas organizações, a pergunta é válida: como é a prática na concepção de estratégias de TI orientadas à integração de sistemas e dados?

1.2.Objetivo

1.2.1.Objetivo Final

O objetivo final do trabalho é levantar e analisar comparativamente conceitos e soluções dos quais as organizações se valeram para a integração de seus sistemas de informação e suas fontes de dados. Pretendemos destacar os problemas freqüentemente enfrentados e os benefícios almejados com as iniciativas em torno do tema.

1.2.2.Objetivos Intermediários

Os objetivos intermediários, frutos do detalhamento da pergunta da pesquisa em questões mais específicas e operacionalizáveis (REMENYI et al., 1998), são:

Quais são os conceitos e soluções de integração de sistemas e dados mais utilizados nas organizações?

Quais são as principais diretrizes e condições que guiam as organizações no desenvolvimento ou adoção de soluções de integração de dados ou sistemas?

Quais são os requisitos mais importantes para os gestores na adoção de soluções de integração?

Quais são os principais benefícios prometidos àqueles que implementarem soluções de integração?

Quais são os principais problemas encontrados durante e após a concepção e a implantação dessas soluções de integração?

1.3.Aspectos metodológicos

Segundo Vergara (1998), este trabalho tem caráter descritivo e exploratório, sendo composto por uma pesquisa bibliográfica e de campo.

1.4.Delimitação de Estudo

Em relação à unidade, foram pesquisadas apenas as organizações brasileiras ou globais, mas que tenham sede em nosso país. Foram realizadas entrevistas com gestores de TI. Não é preciso que o entrevistado seja o profissional de cargo mais elevado na área de TI, mas foi requisitado que ele tenha cargo de chefia. Apenas uma pessoa foi entrevistada por empresa.

Em termos geográficos, não se fez distinção sobre o local de trabalho do gestor inquirido. As entrevistas foram feitas pessoalmente ou por telefone.

1.5.Relevância do estudo

Garlan (2000) aponta que, com a maior competitividade e necessidade por velocidade, as empresas têm agido mais na integração de sistemas do que no desenvolvimento de novas aplicações. Isso é crítico em aquisições e fusões de empresas, que vêm se tornando cada vez mais frequentes segundo Barros (2003). Evgeniou (2002) cita pesquisa que aponta que 70% do orçamento de departamentos de TI está dedicado a projetos de integração de dados.

Puschmann e Alt (2001) indicam a tendência das empresas em buscar pacotes de software no mercado para atender às necessidades do negócio. Com a efetivação dessa realidade, os parques de sistemas de informação das empresas se

tornam ainda mais heterogêneos. Os gestores precisam estar preparados para enfrentar as consequências dessa tendência.

Todavia, não é isso que parece acontecer. Pesquisa desenvolvida por Keil e Tiwana (2006) sobre critérios de avaliação para aquisição de pacotes de software corporativo não apontam a capacidade de integração como um ponto considerado. Por outro lado, Sinur (2006) adverte que os sistemas de informação desenvolvidos dentro das próprias organizações ou adquiridos de fornecedores devem ser preparados com a integração em mente.

Um panorama consistente do estado da arte poderia trazer maior clareza aos gestores para vislumbrar as opções existentes dentre a grande quantidade de idéias que nos são apresentadas todos os dias. Porém, não basta saber o que está disponível, mas também as condições para a utilização e as consequências esperadas (tanto benefícios quanto limitações).

Além do que a literatura diz sobre o assunto, o relato dos gestores da área de TI também levantaria o que acontece na prática na integração de sistemas de informação e de fontes de dados.

Geralmente tomamos conhecimento das aplicações de conceitos de integração por divulgação de fornecedores, o que pode nos trazer uma percepção de parcialidade. Os gestores de TI podem se basear nos erros e acertos de seus colegas para traçar seus planos para a integração da informação espalhada pelas suas organizações.

Diversos setores da sociedade além do mundo corporativo podem se beneficiar com o trabalho. Souza (2003) ressalta que as áreas de segurança pública necessitam de dados integrados para alcançar maior eficácia em suas políticas. A indústria médico-hospitalar faz uso de um protocolo próprio, o HL7, para a comunicação entre sistemas. Iniciativas de integração de bases de dados geofísicos são comuns.

A literatura se mostra muito concentrada nos aspectos técnicos. Poucos textos discorrem sobre a relação entre a integração de sistemas e dados e a estratégia das empresas ou da área de TI. O trabalho pode contribuir ao tratar essa ligação entre a parte prática e a teórica com a fundamentação obtida na revisão de literatura e na pesquisa de campo.