

4. Tecnologias da informação (TI) e gestão da informação organizacional												
Básico			Em desenvolvimento			Avançado			De vanguarda			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Orientação estratégica</b>	As compras de computadores e infra-estruturas de TI do INSP são <i>ad hoc</i> , tal como a partilha de informação. O INSP reconhece que necessita de uma estratégia abrangente para as TI e a partilha de informação, mas foram feitos poucos progressos.			O INSP inclui recursos de TI em muitos pedidos de financiamento, mas as decisões de compra são deixadas ao critério de pessoas individuais. Os sistemas de TI e o <i>software</i> utilizados pelos diferentes grupos do INSP nem sempre são compatíveis. Os dirigentes/gestores fazem alguns esforços para manter o pessoal actualizado e para melhorar o acesso a informações financeiras e de outra natureza quando essencial.			O INSP tem uma estratégia global de TI para aquisições, actualizações e apoio em termos de <i>software</i> e equipamento. A diversidade de sistemas entre os grupos de INSP (tais como os de gestão da informação laboratorial) resulta por vezes em ineficiências ou outros problemas. Os dirigentes/gestores tentam assegurar que os funcionários tenham acesso à informação de que necessitam.			O INSP actualiza frequentemente a sua estratégia de TI para incorporar tecnologias e abordagens novas. As políticas da organização simplificam as compras e asseguram a compatibilidade dos sistemas. O investimento contínuo assegura sistemas actualizados. Os funcionários têm acesso fácil a informação que optimiza as suas eficiência e eficácia. Os dirigentes/gestores privilegiam a partilha de informação.		
<b>Sistemas</b>	Os documentos principais são normalmente guardados em armários de arquivo ou computadores individuais. As poucas políticas existentes (por exemplo, para recursos humanos) estão frequentemente desactualizadas e é raro que sejam partilhadas. Os sistemas administrativos, por exemplo, para finanças ou recursos humanos (RH), são limitados.			As políticas e directrizes de TI são partilhadas periodicamente com o pessoal. Os sistemas financeiros e de outra natureza estão a melhorar. Porém, é frequente que os dados sejam inexactos ou estejam desactualizados, os sistemas são difíceis de consultar e a segurança dos dados tem uma prioridade baixa.			As políticas e directrizes estão actualizadas e são amplamente partilhadas. As informações financeiras e de outra natureza são geralmente exactas e estão acessíveis com prontidão. Estão em vigor políticas de segurança de dados, as quais são geralmente seguidas.			As políticas e directrizes são frequentemente actualizadas. É ministrada formação e são envidados outros esforços para assegurar a adopção rápida de directrizes críticas, como as de segurança de TI. Os sistemas de gestão da informação são actualizados de forma rotineira para reflectir as novas tecnologias e a evolução das necessidades do pessoal.		
<b>Recursos</b>	Os computadores e o <i>software</i> estão desactualizados, dificultando a gestão da informação. O INSP não dispõe de pessoal especializado em TI. Os funcionários recorrem a amigos ou colegas de trabalho quando encontram problemas de TI.			O apoio de TI para o pessoal no terreno ou em locais remotos é limitado. Embora a infra-estrutura de TI esteja a melhorar, os sistemas de armazenamento e recuperação de informação não são eficientes. O apoio de TI ao pessoal está a aumentar, mas não é adequado para satisfazer as respectivas necessidades.			O INSP consegue habitualmente fornecer equipamento e apoio de TI de bom nível ao pessoal que trabalha no terreno ou em locais remotos. As pessoas nas instalações principais do INSP conseguem aceder permanentemente a apoio de TI, mas por vezes enfrentam esperas que interferem na produtividade.			O pessoal do INSP dispõe de equipamento e <i>software</i> actualizados, independentemente da localização. O INSP proporciona várias formas de o pessoal conhecer as políticas, directrizes, oportunidades, etc. Está permanentemente disponível apoio de TI para os trabalhadores, independentemente da localização, em geral com um tempo de resposta muito curto.		
<b>Qualidade</b>	O apoio de TI é mínimo. A informação contida nos sistemas do INSP é inexacta, de acesso difícil e raramente utilizada. A falta de um sistema central torna difícil ao pessoal encontrar informações e determinar que políticas ou outros documentos são os mais recentes.			Embora o INSP tenha alguns funcionários com formação em TI, não há pessoal suficiente para as necessidades do INSP. Com frequência, os dados dos sistemas de gestão estão incompletos ou desactualizados e incluem erros. Os dirigentes/gestores fazem apenas esforços limitados para divulgar amplamente a informação, não conseguindo chegar a muitos funcionários.			O número e as competências dos funcionários de TI são geralmente suficientes para as necessidades do INSP. Os sistemas de acompanhamento do orçamento, do pessoal, etc., são geralmente bons, embora a actualização da informação possa demorar. É regularmente partilhado com o pessoal um vasto leque de tipos de informação; porém, o volume de informação que o pessoal recebe pode tornar-se esmagador.			Os funcionários de TI do INSP têm boa formação. Com frequência, concebem soluções criativas para dar resposta às necessidades do INSP. A informação financeira, de acompanhamento dos RH, de políticas do INSP e de outra natureza é continuamente actualizada e de acesso fácil. Os sistemas estão concebidos para fornecer informação crítica sem sobrecarregar o pessoal.		

<b>Envolvimento</b>	Os funcionários têm dificuldade em aceder à informação de que precisam para o trabalho e a carreira. Deparam-se frequentemente com obstáculos tecnológicos na execução do seu trabalho. A organização faculta apoio de TI mínimo, forçando o pessoal a confiar em contactos pessoais para resolver os problemas.	A gestão da informação está a melhorar, mas os funcionários ainda enfrentam barreiras na obtenção da informação necessária. O apoio de TI está a melhorar, mas o pessoal ainda se depara com esperas longas e várias tentativas para corrigir problemas de TI e de acesso à informação.	Os funcionários conseguem geralmente encontrar a informação crítica sem dificuldade. No geral, sentem-se informados sobre tópicos como o trabalho do INSP, as oportunidades de formação, etc. Habitualmente sabem onde procurar ajuda quando se deparam com problemas.	O pessoal considera fácil obter apoio de TI. Apreciam a qualidade elevada da gestão da informação do INSP e o apoio do INSP na experimentação de novas tecnologias. Os comentários do pessoal são usados para orientar as melhorias nos sistemas.
<b>Impacto</b>	Muitas vezes, os funcionários carecem das ferramentas de TI e da informação de que necessitam, o que resulta em decisões erradas ou no abandono de esforços. As limitações de acesso a dados financeiros e de outra natureza têm um impacto negativo na implementação dos programas e na tomada de decisões.	A melhoria da infra-estrutura e dos sistemas de TI está a aumentar a eficiência e a eficácia. A maior parte do pessoal consegue aceder à informação necessária, embora tal possa implicar um esforço grande e atrasos longos.	A infra-estrutura de TI apoia a consecução dos objectivos do INSP. O acesso fácil a políticas, directrizes e outras informações contribui para a eficiência e a eficácia e melhora o moral.	As abordagens do INSP para assegurar a gestão e a partilha eficientes da informação servem de modelo a outras organizações. O INSP consegue demonstrar como os seus sistemas de TI e de gestão têm contribuído para a satisfação, a eficiência e a eficácia dos funcionários.