

Resumo

A dissertação versa sobre a análise organizacional na especificação dos sistemas de informação em gestão da manutenção, como metodologia preponderante para a resolução de inúmeros problemas da manutenção nas organizações industriais. O objectivo principal é o de adaptar e aplicar uma análise organizacional, utilizando uma abordagem interpretativa, aos sistemas de informação da gestão da manutenção e demonstrar que antes de iniciar um processo de informatização se devem preparar, estudar e melhorar os sistemas organizacionais. Os trabalhos de investigação iniciaram-se com inúmeros contactos feitos em empresas industriais, onde se detectou um certo descontentamento por parte dos utilizadores do software de manutenção.

A dissertação desenvolve, em primeiro lugar, os conceitos preliminares nos campos de investigação em gestão da manutenção e em sistemas de informação. A seguir, desenvolve-se mais detalhadamente a metodologia para a análise organizacional que utilizámos e, posteriormente, aplica-se em duas empresas industriais: primeiramente numa empresa do ramo farmacêutico com instalações novas, mas sem software de manutenção e sem estratégia de manutenção definida; em segundo lugar numa empresa do ramo alimentar com mais de 30 anos de existência e com um software de manutenção instalado. No final, apresenta-se uma discussão das experiências adquiridas com os casos práticos e indica-se o caminho futuro a seguir nas organizações estudadas. Como conclusão, entende-se que não basta informatizar os dados da manutenção, e necessário repensar os sistemas organizacionais nas suas componentes técnicas e sociais.

Abstract

The dissertation runs upon the organizational analysis in the specification of information systems in maintenance management, as a prevalent methodology aimed at solving many maintenance issues in industrial organizations. The main purpose is, using an interpretative approach, to adapt and to apply an organizational analysis to the information systems in maintenance management, and to show that, prior to the beginning of a computerization process, the organizational systems must be prepared, studied and improved. The investigation tasks began with several inquiries made in industrial companies, where a certain degree of dissatisfaction has been detected in the maintenance software's users.

The dissertation develops, in first place, the basic concepts related to the procedures used in maintenance management and in information systems investigation. Later on, the methodology we've used in the organizational analysis is fully explained and, afterwards, it is applied to two industrial companies: first, to a pharmaceutical company with new installations, but with no maintenance software and no defined maintenance strategy; second, to a food industry company with more than 30 years of existence and with maintenance software already installed. Finally, it is presented a

discussion of the acquired experiences with the practical cases, and it is pointed out the way to be followed by the studied companies in the future. As a final conclusion, it is believed that it isn't enough to install a maintenance software; rather, it's necessary to rethink the organizational systems in their technical and social extensions.