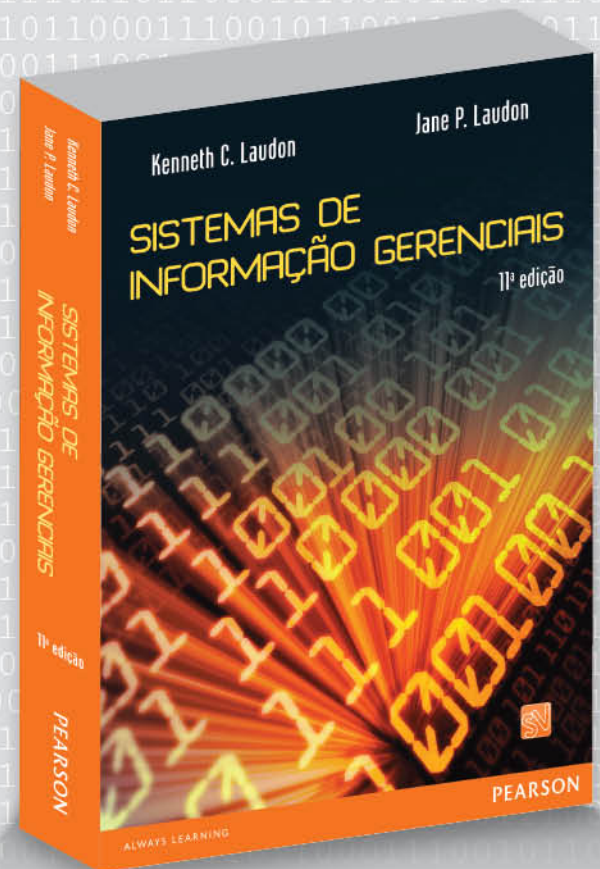


Capítulo 2

E-business global e colaboração



E-business global e colaboração

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

1. Quais as principais características de um negócio que são relevantes para a compreensão do papel dos sistemas de informação?
2. Como os sistemas atendem aos diferentes níveis de gerência em um negócio?
3. Como os sistemas integrados melhoram o desempenho organizacional?
4. Por que os sistemas para colaboração e social business são importantes e quais tecnologias eles utilizam?
5. Qual a função dos sistemas de informação em uma empresa?

Componentes de uma empresa

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

➤ Uma **empresa** é uma organização formal cujo objetivo é produzir produtos ou prestar serviços a fim de gerar lucro.

➤ As quatro funções básicas de uma empresa:



Componentes de uma empresa

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

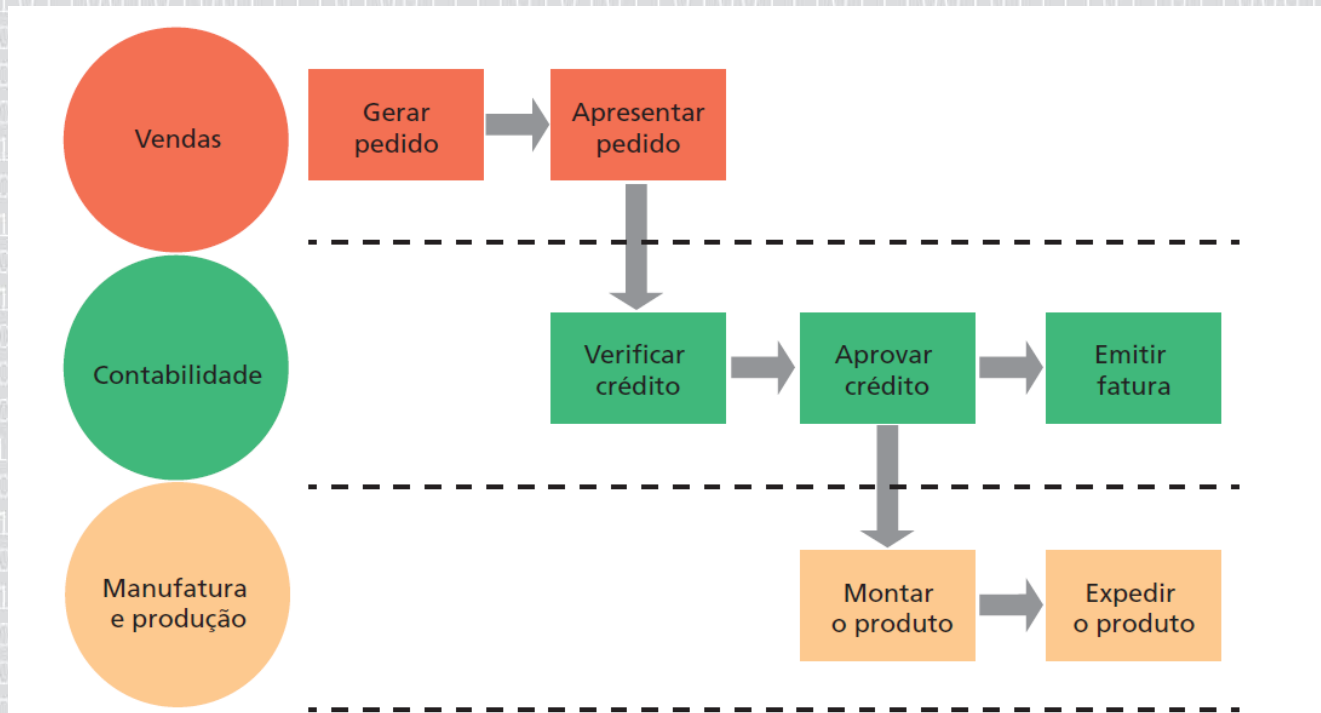
11ª edição

- Um **processo de negócio** é um conjunto de atividades logicamente relacionadas que define como tarefas organizacionais específicas serão executadas.
- Exemplos de processos de negócios funcionais:

Área funcional	Processo de negócios
Manufatura e produção	Montagem do produto Verificação de qualidade Produção de listas de materiais
Vendas e marketing	Identificação de clientes Conscientização de clientes a respeito do produto Venda do produto
Finanças e contabilidade	Pagamento de credores Criação de relatórios financeiros Gestão de contas bancárias
Recursos humanos	Contratação de empregados Avaliação de desempenho de empregados Inclusão de empregados em plano de benefícios

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

**Figura 2.2** Processamento do pedido

Processar um pedido do cliente envolve um complexo conjunto de passos que exigem a estreita coordenação entre as funções de vendas, contabilidade e produção.

Administrando uma empresa e suas hierarquias

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

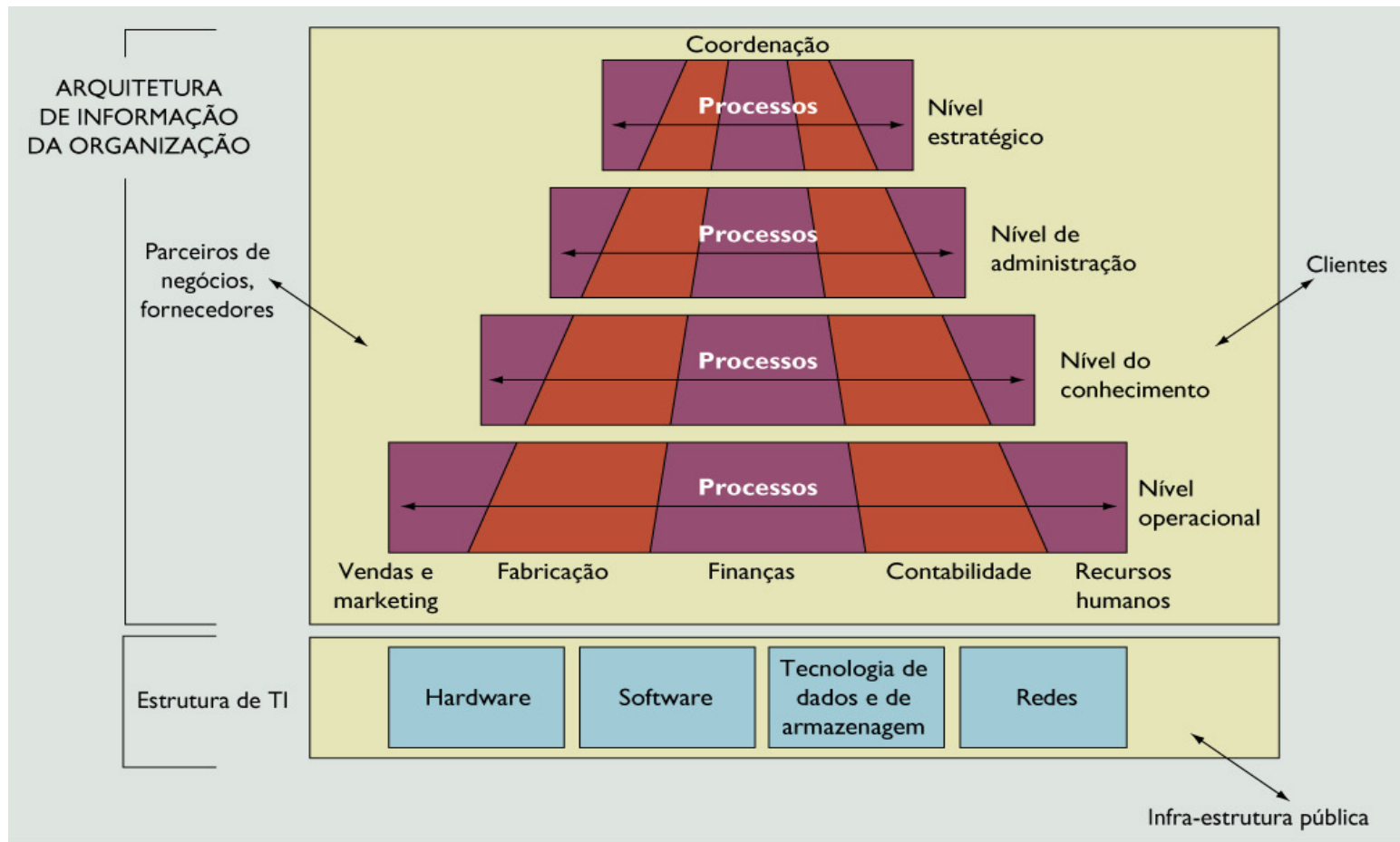
11ª edição

- As organizações empresariais são hierarquias compostas por três níveis principais:



Introdução: TI e as empresas

Níveis de informação e infra-estrutura de tecnologia da informação



O ambiente de negócios

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- O ambiente de uma empresa inclui grupos específicos com os quais ela precisa lidar diariamente:



O papel dos sistemas de informação em uma empresa

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

As empresas investem em sistemas de informação para atender aos seguintes objetivos organizacionais:

- ☐ atingir a excelência operacional;
- ☐☐ desenvolver novos produtos e serviços;
- ☐☐ estreitar o relacionamento com o cliente e atendê-lo melhor;
- ☐☐ melhorar a tomada de decisão;
- ☐☐ promover vantagem competitiva;
- ☐☐ assegurar a sobrevivência.

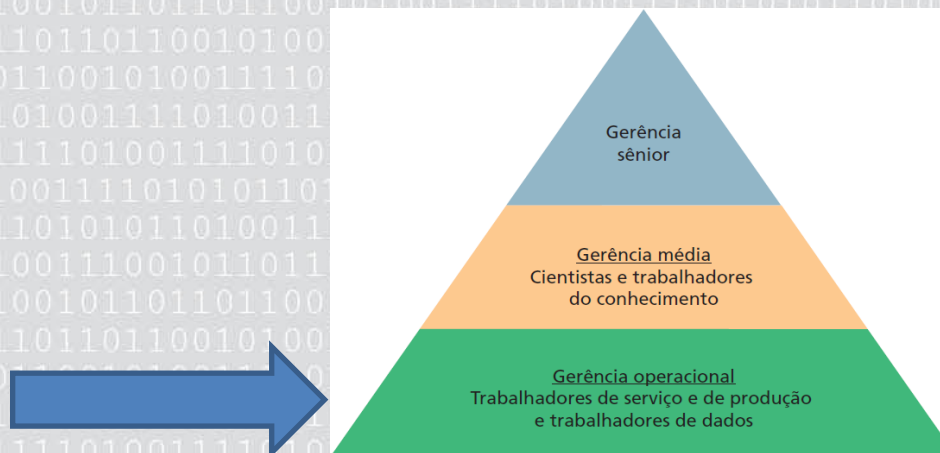
Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

? Sistemas para diferentes níveis de gerência

- **Sistema de processamento de transações (SPT)** – é um sistema informatizado que realiza e registra as transações rotineiras necessárias ao funcionamento organizacional, tais como o registro de pedidos de vendas, sistemas de reservas de hotel, folha de pagamento, manutenção do registro de funcionários e expedição.



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

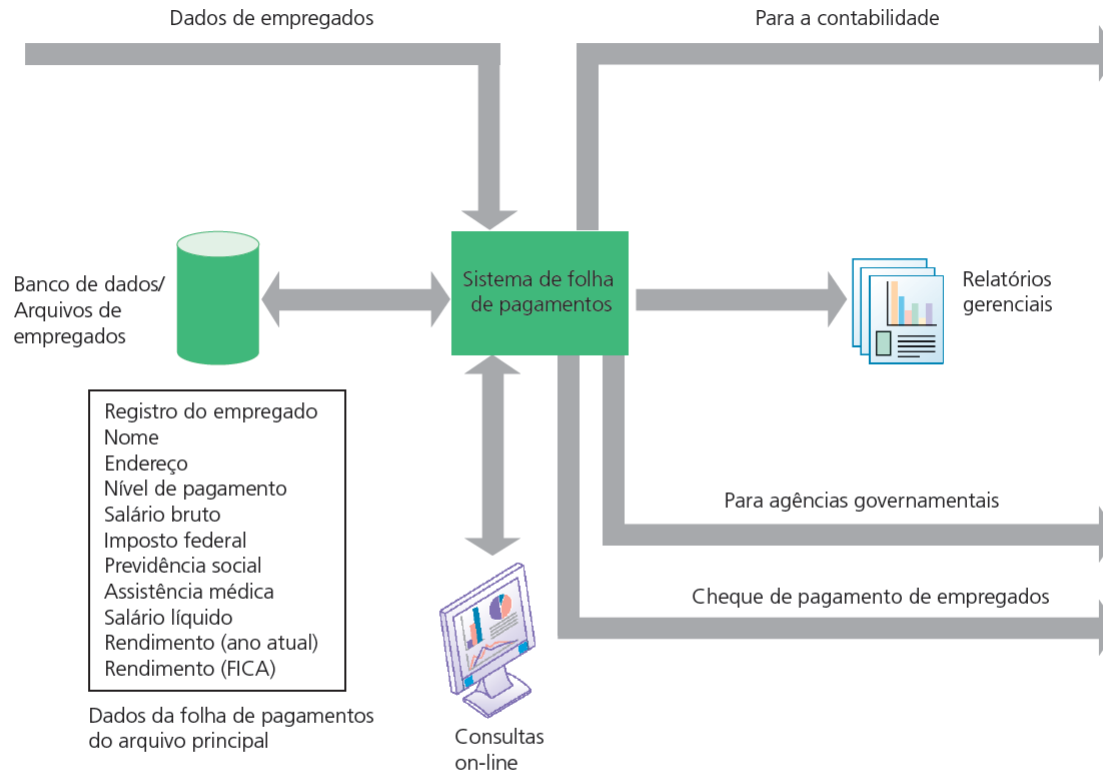


Figura 2.5 Exemplo de SPT de folha de pagamento

Um SPT de folha de pagamento captura dados sobre a transação de pagamento do empregado (como um cartão de ponto). As saídas do sistema incluem relatórios on-line e impressos para a gerência e os cheques de pagamento dos empregados.

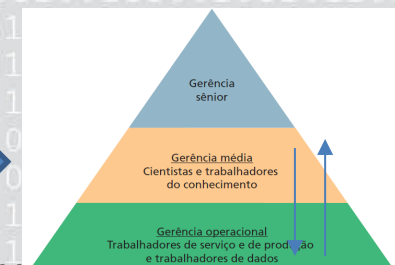
Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

? Sistemas para diferentes níveis de gerência

- As empresas também têm **sistemas de inteligência empresarial (BI)** que se concentram em fornecer informações que apoiam a tomada de decisão gerencial. Eles auxiliam na monitoração, no controle, na tomada de decisão e nas atividades administrativas.
- O termo **sistemas de informações gerenciais (SIG)** também designa uma categoria específica de sistemas de informação que atendem aos gerentes de nível médio.
- Resumem e relatam as operações básicas da empresa usando os dados fornecidos pelos **SPTs**



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

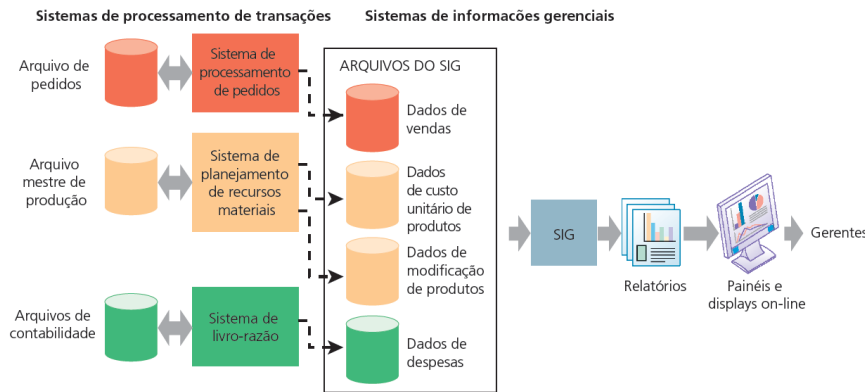


Figura 2.6 Como os sistemas de informação gerenciais adquirem seus dados do SPT da empresa

No sistema ilustrado nesse diagrama, três SPTs fornecem dados resumidos de transações ao sistema de relatórios do SIG após o término de um período determinado. Os gerentes têm acesso aos dados organizacionais por meio do SIG, que disponibiliza os relatórios adequados.

Código do produto	Descrição do produto	Região de vendas	Vendas reais	Planejadas	Real/Planejado
4469	Limpador de carpete	Nordeste	4.066.700	4.800.000	0,85
		Sul	3.778.112	3.750.000	1,01
		Centro-oeste	4.867.001	4.600.000	1,06
		Oeste	4.003.440	4.400.000	0,91
	TOTAL		16.715.253	17.550.000	0,95
5674	Desodorizador de ambientes	Nordeste	3.676.700	3.900.000	0,94
		Sul	5.608.112	4.700.000	1,19
		Centro-oeste	4.711.001	4.200.000	1,12
		Oeste	4.563.440	4.900.000	0,93
	TOTAL		18.559.253	17.700.000	1,05

Figura 2.7 Exemplo de relatório de um SIG

Esse relatório mostra dados resumidos sobre vendas anuais e poderia ser produzido pelo SIG da Figura 2.6.

Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

? Sistemas para diferentes níveis de gerência

- Os **sistemas de apoio à decisão (SADs)** focam problemas únicos e que se alteram com rapidez, para os quais não existe um procedimento de resolução totalmente predefinido.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

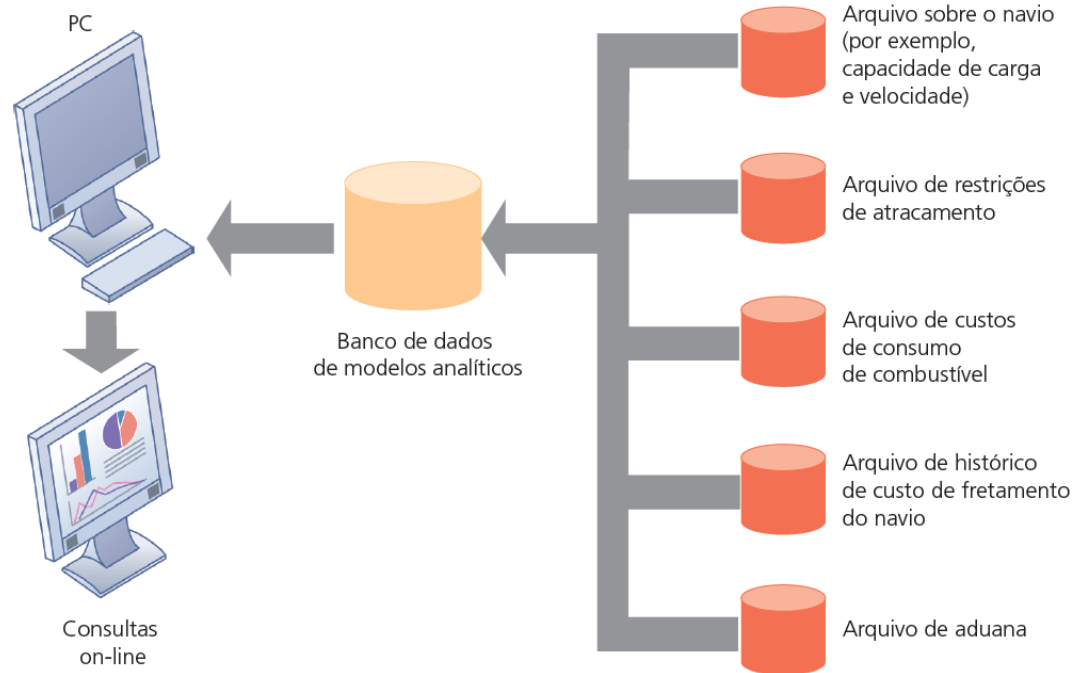


Figura 2.8 Sistema de apoio à decisão para cálculo de transporte

Esse SAD opera em PCs de grande capacidade. É usado diariamente pelos gerentes que precisam desenvolver propostas para contratos de fretamento de navios.

Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

? Sistemas para diferentes níveis de gerência

- Os **sistemas de apoio ao executivo (SAE)** ajudam a gerência sênior a tomar decisões. Abordam decisões não rotineiras que exigem bom senso e capacidade de avaliação e percepção.
- A inteligência empresarial e a tecnologia analítica contemporânea promoveram uma gestão orientada aos dados.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Um painel digital fornece a informação precisa e abrangente para a tomada de decisão, normalmente usando uma única tela. A visão gráfica geral dos principais indicadores de desempenho (KPI) ajuda os gerentes a identificar rapidamente as zonas pontuais que precisam de atenção.



Tipos de Sistemas de Informação

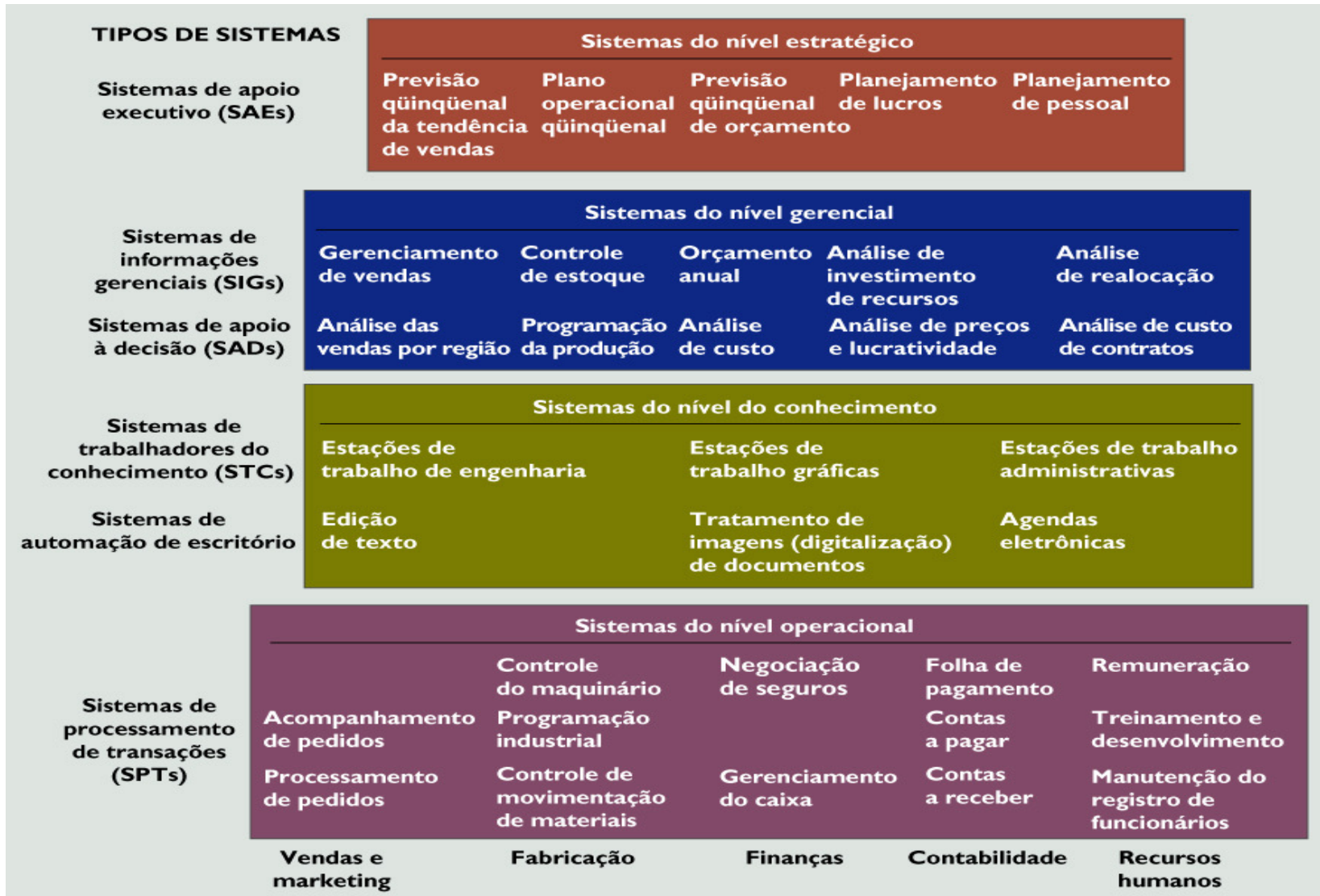


Figura 3.2: Tipos de Sistemas de Informação (Laudon, 2013).

Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

☒ Sistemas que abrangem toda a empresa

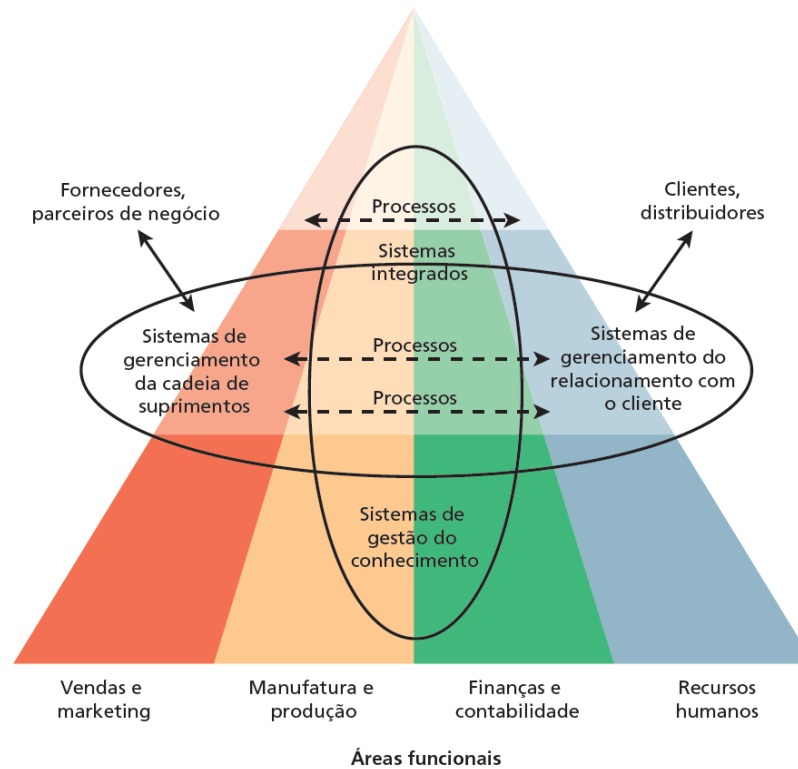
- **Aplicativos integrados** – são sistemas que abrangem todas as áreas funcionais, concentrando-se na execução de processos de negócios que permeiam toda a empresa e incluem todos os níveis de gerência.
- Existem quatro grandes aplicativos organizacionais integrados:
 1. sistemas integrados,
 2. sistemas de gestão da cadeia de suprimentos,
 3. sistemas de gestão do relacionamento com o cliente e
 4. sistemas de gestão do conhecimento.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Figura 2.9 Arquitetura de um aplicativo integrado

Os aplicativos integrados automatizam processos que abrangem várias funções e níveis organizacionais e podem até se estender para fora da empresa.



Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

🔍 Aplicativos integrados

- Sistemas Integrados
 - ERP – Enterprise Resource Planning
- Sistemas de Gestão da Cadeia de Suprimentos
 - SCP – Supply Chain Management
 - Administram relações com fornecedores
 - São sistemas interorganizacionais
- Sistemas de Gestão do Relacionamento com o Cliente
 - CRM – Customer Relationship Management
 - Administram relações com clientes
- Sistemas de Gestão do Conhecimento
 - Capturam e aplicam experiência e conhecimento para administrar melhor seus processos

Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

? Sistemas que abrangem toda a empresa

- O conceito de negócios eletrônicos, ou e-business, refere-se ao uso de tecnologia digital e da Internet para executar os principais processos de negócios em uma empresa.
- A colaboração é o trabalho com os outros para alcançar metas explícitas e compartilhadas.
 - Natureza mutável do trabalho
 - Crescimento do trabalho profissional
 - Organização mutável da empresa
 - Escopo mutável da empresa
 - Ênfase na inovação
 - Cultura mutável do trabalho e dos negócios

Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

? Sistemas que abrangem toda a empresa

- Muitas empresas estão aumentando a colaboração e implantando o social business, o uso de plataformas de redes sociais, incluindo Facebook, Twitter e ferramentas sociais corporativas, para envolver seus funcionários, clientes e fornecedores.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Tabela 2.2

Aplicações de social business.

Aplicação organizacional	Descrição
Redes sociais	Conectar através dos perfis pessoal e empresarial
Crowdsourcing	Aproveitar o conhecimento coletivo para gerar novas ideias e soluções
Espaços de trabalho compartilhados	Coordenar projetos e tarefas, criar conteúdo de forma colaborativa
Blogs e Wikis	Publicar e rapidamente acessar o conhecimento; discutir opiniões e experiências
Comércio social	Compartilhar opiniões sobre compras ou comprar através de plataformas sociais
Compartilhamento de arquivo	Efetuar upload, compartilhar e comentar fotos, vídeos, áudio, documentos de texto
Marketing social	Usar a mídia social para interagir com os clientes, auferir as percepções dos clientes
Comunidades	Discutir temas em fóruns abertos, compartilhar experiência

A função dos sistemas de informação na empresa

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- O departamento de sistemas de informação é a unidade organizacional formal responsável pelos serviços de tecnologia da informação.
- Esse departamento é responsável pela manutenção dos equipamentos (hardware), programas (software), armazenagem de dados e redes que compreendem a infraestrutura de TI da empresa.
- O departamento de sistemas de informação é composto por especialistas como programadores, analistas de sistemas, líderes de projeto e gerentes de sistemas de informação.

Serviços de sistemas de informação

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Entre os serviços prestados pelo departamento de sistemas de informação destacamos:

- ?? plataformas de computação oferecem serviços computacionais capazes de conectar funcionários, clientes e fornecedores em um ambiente digital coerente;
- ?? serviços de telecomunicações fornecem conectividade de dados, voz e vídeo a empregados, clientes e fornecedores;
- ?? serviços de gestão de dados armazenam e gerenciam os dados corporativos e, além disso, oferecem recursos para a análise desses dados;

Serviços de sistemas de informação

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- ?? serviços de software aplicativos oferecem desenvolvimento e suporte para os sistemas corporativos da empresa;
- ?? serviços de gestão das instalações físicas, responsáveis por desenvolver e administrar as instalações físicas necessárias aos serviços de informática, telecomunicações e administração de dados;
- ?? serviços de gestão de TI planejam e desenvolvem a infraestrutura, coordenam a prestação de serviços de TI a cada unidade de negócios, administram a contabilidade para os gastos de TI e prestam serviços de gestão de projetos;

Serviços de sistemas de informação

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- ?? desenvolvimento de padrões de TI fornecem à empresa e às suas unidades de negócios políticas para determinar não apenas qual tipo de tecnologia de informação será empregado, como também quando e como;
- ?? serviços educacionais de TI oferecem treinamento aos funcionários sobre o uso dos sistemas e treinamento aos gerentes sobre como planejar e administrar os investimentos em TI;
- ?? serviços de pesquisa e desenvolvimento de TI oferecem à empresa pesquisa sobre investimentos e projetos de sistemas de informação que, no futuro, podem ajudá-la a se diferenciar no mercado.

The Information Systems Department

- Often headed by chief information officer (CIO)
 - Other senior positions include chief security officer (CSO), chief knowledge officer (CKO), chief privacy officer (CPO), chief data officer (CDO)
- Programmers
- Systems analysts
- Information systems managers
- End users

Resumo

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

1. Quais as principais características das empresas para melhor entender o papel dos sistemas de informação?
2. Como os sistemas atendem aos diferentes níveis de gerência em uma empresa?
3. Como os aplicativos integrados melhoram o desempenho organizacional?
4. Por que os sistemas para colaboração e social business são tão importantes e quais tecnologias eles usam?
5. Qual a função dos sistemas de informação em uma empresa?

Resolvendo Problemas Organizacionais

Kenneth C. Laudon

Jane P. Laudon

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

➤ As empresas deveriam adotar o social business?