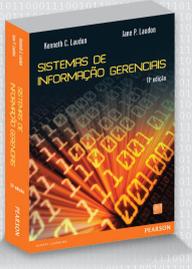


**Capítulo 1**

**Os sistemas de informação empresariais na sua carreira**



slide 1 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Os sistemas de informação empresariais na sua carreira**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS** 11ª edição

1. Como os sistemas de informação estão transformando os negócios e qual sua relação com a globalização?
2. Por que os sistemas de informação são tão essenciais para o funcionamento e a gestão dos negócios contemporâneos?
3. O que é exatamente um sistema de informação? Como ele funciona?
4. Como um método de quatro etapas para a resolução de problemas organizacionais pode ajudar a resolver problemas relacionados a sistemas de informação?
5. Como um sistema de informação afeta carreiras de negócios e quais conhecimentos e habilidades são essenciais?

slide 2 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**San Francisco Giants e TI**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS** 11ª edição



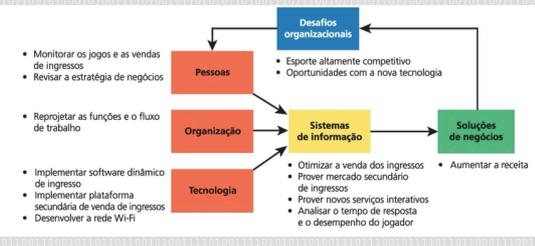
- 22 títulos da Liga Nacional, 19 participações na World Series
- Jogo de estatística, análise desempenho dos jogadores e suas posições em campo
- Uso do sistema *Fieldfx*, do *SportVision*, que gera 1 milhão de registros por jogo
- Coleta de dados sobre os fãs, incluindo aquisição de ingressos e atividade na mídia social
- Software de precificação dinâmica de ingressos, feito pela empresa *Qcue*; ingressos esgotam: 21k em 2010 e 29k em 2012
- Mercado secundário on-line de venda de ingressos
- Sistema Wireless no AT&T Park
- Sistema de mídia social @Cafe

slide 3 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Papel da TI no sucesso dos Giants**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS** 11ª edição



- Monitorar os jogos e as vendas de ingressos
- Revisar a estratégia de negócios
- Reprojetar as funções e o fluxo de trabalho
- Implementar software dinâmico de ingresso
- Implementar plataforma secundária de venda de ingressos
- Desenvolver a rede Wi-Fi

Desafios organizacionais

- Esporte altamente competitivo
- Oportunidades com a nova tecnologia

Soluções de negócios

- Aumentar a receita

slide 4 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**O papel dos sistemas de informação no ambiente de negócios contemporâneo**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS** 11ª edição

- Os telefones celulares, smartphones, tablets, e-mails e conferências on-line através da Internet têm se tornado ferramentas essenciais para os negócios.
- As empresas gerenciam seus estoques quase que em tempo real, para reduzir os custos gerais e entrar mais rápido no mercado.
- O e-commerce e a publicidade na Internet cresceram em 2013 cerca de 7%, enquanto a publicidade tradicional não apresentou nenhum crescimento.
- Será que o seu departamento de publicidade está alcançando este novo consumidor baseado na Web?

slide 5 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Tabela 1.1**

Como isso nos sistemas de informação gerenciais — SIG

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS** 11ª edição

Mudanças	Impacto empresarial
<b>TECNOLOGIA</b>	Um avanço rápido de computadores na Internet começa a desempenhar papel fundamental na vida dos computadores empresariais. As principais aplicações de negócios são entregues on-line como um serviço de Internet (Software as a Service — SaaS). Big Data As empresas buscam resultados em grandes volumes de dados do mundo da Web, mensagens de e-mail, conteúdo de mídia social e transações de Internet (transações). A plataforma móvel digital surge para competir com PCs como um sistema empresarial. Os dispositivos móveis iPhone, da Apple, e Android são capazes de baixar centenas de milhares de aplicativos para manter e colaborar, serviços baseados em localização e comunicação com colegas. Os tablets, incluindo o iPad e a Kindle Fire, deslham os laptops conectados como plataformas para computação pessoal e corporativa.
<b>GERENCIAMENTO</b>	Google Apps, Google Sites, Windows SharePoint Services da Microsoft, Lotus Connections da IBM são utilizados por mais de 100 milhões de profissionais ao redor do mundo para manter blogs, gerar e gerenciar projetos, realizar reuniões on-line e manter perfis pessoais, sociais e corporativas on-line. Painéis de dados analíticos e interativos mais poderosos oferecem informações de acompanhamento em tempo real a gerentes para aumentar o controle sobre a gestão e a tomada de decisões. Reunões virtuais se proliferam. Gerentes adotam tecnologias de telepresença, videoconferência e conferência pelo Web para reduzir o tempo gasto em viagens e os custos, enquanto aumentam a colaboração e a tomada de decisões.
<b>ORGANIZAÇÕES</b>	As empresas utilizam plataformas de redes sociais, incluindo Facebook, Twitter e ferramentas sociais corporativas internas, para aprofundar as interações com os funcionários, clientes e fornecedores. Os funcionários usam blogs, redes e e-mail e mensagens de texto para interagir em comunidades on-line. Além disso, laptops, smartphones e tablets possibilitam o trabalho remoto de um número crescente de pessoas fora do escritório tradicional. 50% dos negócios norte-americanos têm alguma forma de trabalho remoto. A busca de valor em negócios passa de produtos para digitais e experiências de recursos internos para redes de fornecedores e colaboração com os clientes. As colchas de abastecimento e desenvolvimento de produtos tornam-se mais globais e colaborativas, interações entre clientes e equipes a definir novos produtos e serviços.

slide 6 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### O que há de novo em sistemas de informação?

- Plataforma de computação em nuvem surge como uma das principais áreas de inovação empresarial.
- Big data.
- A plataforma móvel digital surge para competir com o PC como um sistema empresarial.
- Gerentes adotam colaboração on-line e software de redes sociais para melhorar coordenação, colaboração e compartilhamento de conhecimentos.
- Aplicações de inteligência empresarial aceleram.

slide 7 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### O que há de novo em sistemas de informação?

- Reuniões virtuais se proliferam.
- Social business.
- Teletrabalho ganha força no ambiente de trabalho.
- Cocriação do valor de negócio.
- Milhões de gerentes e funcionários confiam fortemente na plataforma digital móvel para coordenar fornecedores e cargas, satisfazer consumidores e organizar as atividades do trabalho.

slide 8 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Seção Interativa: Pessoas

- Conheça os novos trabalhadores móveis

slide 9 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Desafios e oportunidades da globalização

- Um percentual crescente da economia norte-americana e de outros países industrialmente avançados na Europa e na Ásia depende de importações e exportações.
- Mas não são apenas os produtos que cruzam as fronteiras.
- Os empregos também o fazem, alguns deles são vagas de alto nível, bem remuneradas e que exigem formação universitária.
- O que a globalização tem a ver com os sistemas de informação gerenciais?
- É simples: tudo.

slide 10 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Objetivos organizacionais dos sistemas de informação

- O que torna os sistemas de informação tão essenciais hoje em dia?
- Por que as empresas estão investindo tanto em tecnologias e sistemas de informação?
- A intenção é atingir seis importantes objetivos organizacionais:
  1. excelência operacional;
  2. novos produtos, serviços e modelos de negócio;
  3. relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores;
  4. melhor tomada de decisões;
  5. vantagem competitiva; e
  6. sobrevivência.

slide 11 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Perspectivas em sistemas de informação e tecnologia de informação

- **Tecnologia de informação (TI)** – todo o hardware e todo o software de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais.
- **Sistema de informação (SI)** – um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle em uma organização.
- **Informação** – dados que foram modelados em um formato significativo e útil para os seres humanos.
- **Dados** – são sequências de fatos ainda não analisados.

slide 12 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Perspectivas em sistemas de informação e tecnologia de informação**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

TI efêico

➤ Dados e informação:

N. ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADES VENDIDAS
331	Detergente Brito	7.156
		<b>TOTAL DE VENDAS NO ANO</b>
		<b>\$ 9.231,24</b>

slide 13 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Perspectivas em sistemas de informação e tecnologia de informação**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

TI efêico

➤ Funções de um sistema de informação:

slide 14 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Não é apenas tecnologia**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

TI efêico

➤ Sistemas de informação são mais do que computadores:

slide 15 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Organizações**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

TI efêico

➤ Estrutura composta por diferentes níveis e especializações.

- Ligações de autoridade e responsabilidade distintas.
- Papéis administrativos, profissionais, técnicos e operacionais.
- Funções de vendas, marketing, manufatura, produção, finanças, contabilidade, RH, TI, ....

➤ Coordenação de trabalho da estrutura e de seus processos de negócios

- Comportamentos e tarefas logicamente relacionadas para a execução do trabalho
- Regras formais e informais

➤ Cultura, i.e, conjunto de premissas, valores e modos de realizar tarefas aceito pela maioria dos membros.

slide 16 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Pessoas**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

TI efêico

➤ Desenvolvimento de ferramentas

➤ Treinamento

➤ Postura em relação ao trabalho

➤ Uma tarefa dos administradores é recriar a empresa, i.e., sugerir novos produtos e serviços, e TI tem grande parcela de responsabilidade nestas escolhas

slide 17 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Tecnologia**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

TI efêico

➤ Hardware

➤ Software

➤ Bancos de Dados

➤ Tecnologia de comunicações e redes

- Internet, Intranet, Extranets (redes de negócios)WWW

slide 18 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
 11ª edição

**Seção Interativa: Tecnologia**

- A UPS concorre globalmente com tecnologia da informação

slide 19 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
 11ª edição

**Compreendendo os sistemas de informação**

- As empresas enfrentam muitos desafios e problemas e os sistemas de informação são uma das principais maneiras de resolvê-los.
- À primeira vista, a resolução de problemas no dia a dia parece perfeitamente simples:
- Uma máquina quebra, espalhando peças e óleo por todo lado e, evidentemente, alguém tem que fazer algo a respeito. Sua atitude é óbvia: você procura uma ferramenta pela loja e começa a reparar a máquina. Depois de limpar tudo e de inspecionar as outras partes, você liga a máquina, e a produção é retomada.
- No mundo real dos negócios, nem tudo transcorre desta maneira.

slide 20 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
 11ª edição

**Um modelo do processo de resolução de problemas**

- Tomar decisões é um processo contínuo de quatro passos:

```

    graph LR
      A[Identificação do problema] --> B[Propostas de solução]
      B --> C[Avaliação das propostas e escolha de solução]
      C --> D[Implantação]
      D -- Feedback --> A
    
```

- A simples obediência a uma rotina de tomada de decisão, ou um modelo, não garante que você vá chegar à solução correta.
- A melhor proteção contra resultados incorretos é ter senso crítico ao longo do processo de resolução de problemas.

slide 21 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
 11ª edição

**Tabela 1.2**  
 Dimensões dos problemas organizacionais.

Dimensão	Descrição
Dimensões organizacionais	Processos organizacionais ultrapassados Atitudes e cultura pouco colaborativas Conflitos políticos Ambiente organizacional turbulento ou em mutação Complexidade da tarefa Recursos inadequados
Dimensões tecnológicas	Hardware antigo ou insuficiente Software ultrapassado Capacidade inadequada do banco de dados Capacidade insuficiente de telecomunicações Incompatibilidade dos velhos sistemas com as novas tecnologias
Dimensões humanas	Mutação tecnológica acelerada e falta em adotar novas tecnologias Falta de treinamento dos funcionários Dificuldades para avaliar o desempenho Exigências conflitantes e vagas Ambiente de trabalho Falta de participação dos funcionários e de apoio a eles Administração ineficaz Administração deficiente Incentivos inadequados

slide 22 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
 11ª edição

**Os sistemas de informação e sua carreira**

- As organizações norte-americanas estão em busca de candidatos com uma ampla gama de habilidades para solucionar problemas.
- Independentemente do curso que esteja fazendo, ou da sua futura ocupação, as tecnologias e os sistemas de informação terão papel cada vez mais determinante no seu dia a dia profissional e na sua carreira.
- Suas oportunidades de emprego e sua remuneração dependerão, em parte, de sua capacidade em ajudar as organizações a utilizarem os sistemas de informação para alcançarem seus objetivos.

slide 23 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
 11ª edição

**Os sistemas de informação e sua carreira**

Requisitos gerais no que diz respeito a conhecimentos e habilidades em sistemas de informação:

- Todos os estudantes de áreas relacionadas aos negócios precisam entender como os sistemas e as tecnologias de informação podem ajudar as empresas a atingir os objetivos corporativos;
- Cada carreira baseia-se fortemente no uso prático de bancos de dados;
- O crescimento dos bancos de dados em todas as áreas implica inevitavelmente um crescimento exponencial da informação digital;

slide 24 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Os sistemas de informação e sua carreira

- Todos os estudantes de carreiras relacionadas aos negócios precisam ser capazes de trabalhar com os especialistas e desenvolvedores que projetam e implantam sistemas de informação;
- Cada carreira sofrerá o impacto de mudanças no ambiente ético, social e legal das empresas.
- Os estudantes devem, então, entender como os sistemas de informação podem ser usados para atender à necessidade de prestar contas ao governo e ao público e quais impactos esses sistemas trazem às questões éticas envolvidas.

slide 25 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Resumo

1. Como os sistemas de informação estão transformando os negócios e qual sua relação com a globalização?
2. Por que os sistemas de informação são tão importantes para o funcionamento e a gestão de empresas hoje?
3. O que é exatamente um sistema de informação?
4. Como um método de quatro passos para a resolução de problemas ajuda a solucionar questões relacionadas a sistemas de informação?
5. Como os sistemas de informação afetarão as carreiras e quais competências e conhecimentos são essenciais?

slide 26 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
**SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Resolvendo Problemas Organizacionais

- Um novo olhar sobre prontuários médicos eletrônicos

slide 27 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.