

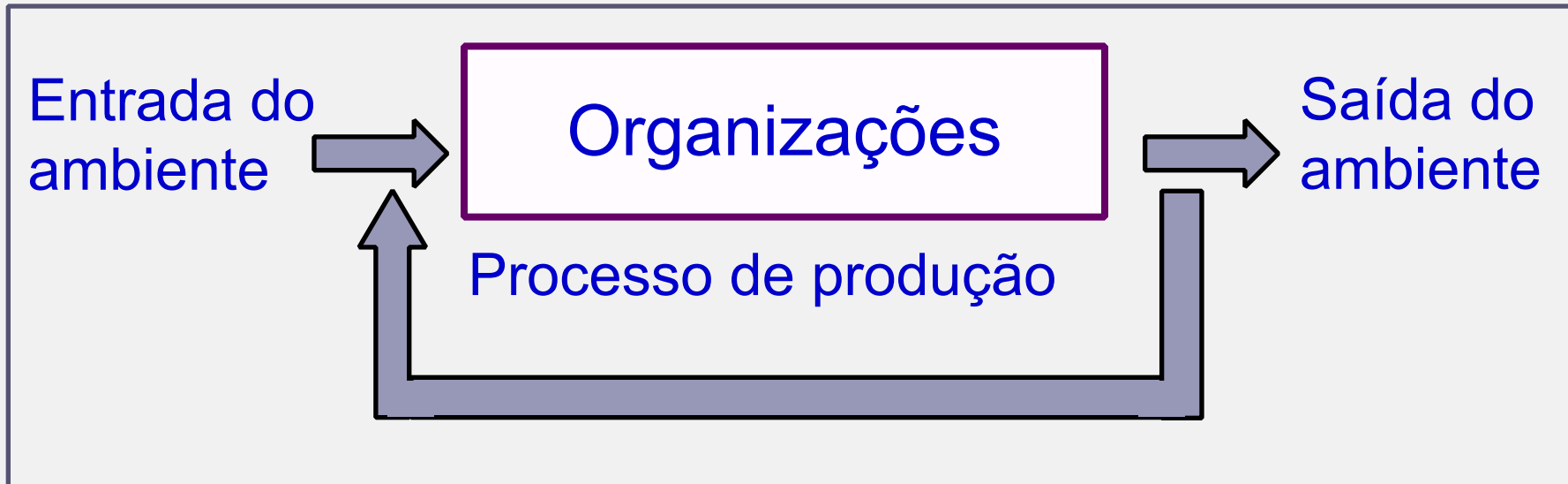
Introdução a Administração de Computadores

Organizações e SI

1. Visão das Organizações
2. Cadeia de Valores
3. Processos e as Tecnologias de Gestão
4. Cultura Organizacional e Mudanças
5. Como SI Afetam as Organizações
6. Razão para Adoção de SI
7. Empresa como Sistema: Eficiência, Eficácia e Produtividade

Organizações

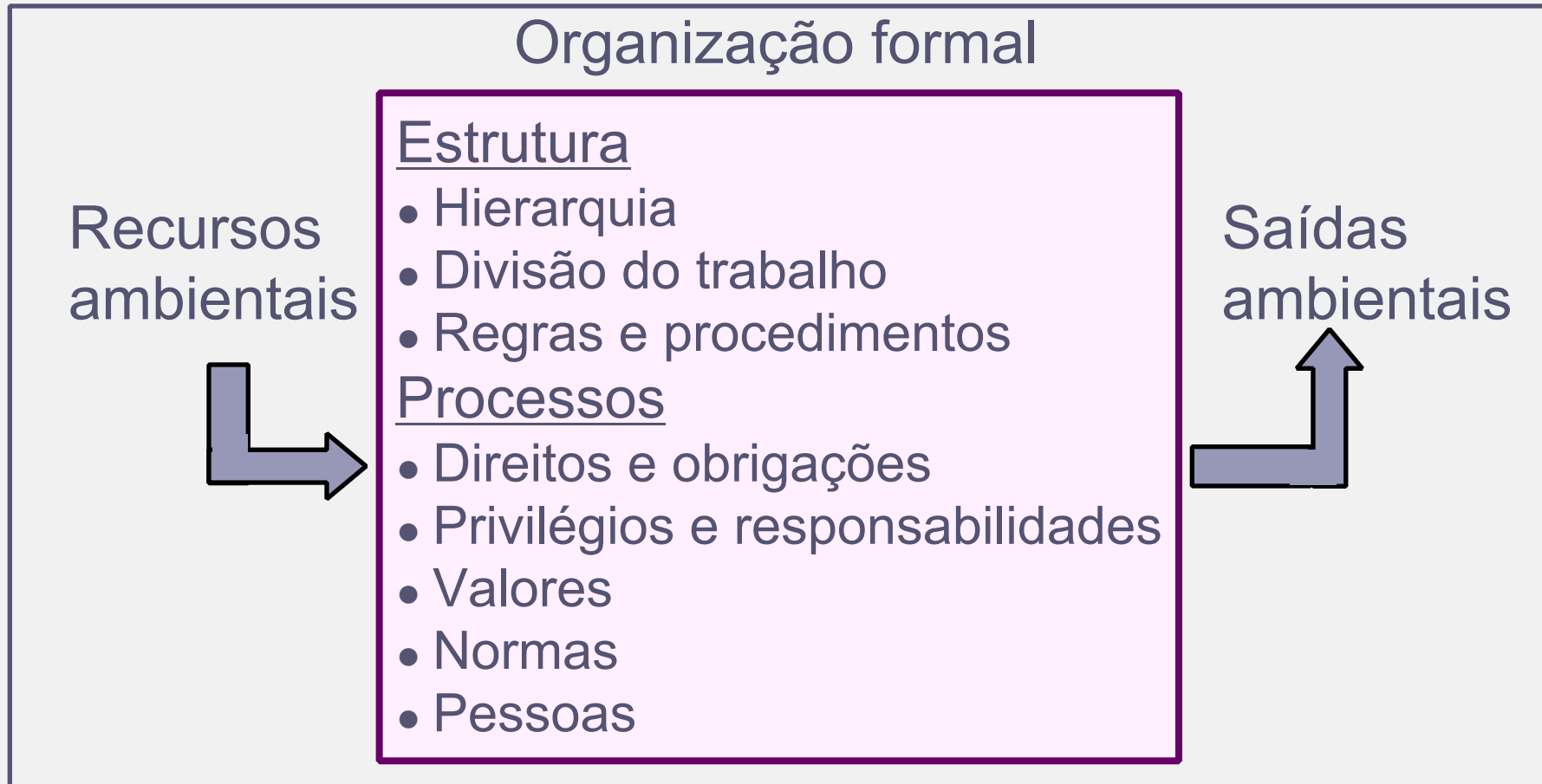
Visão Microeconômica



Capital e trabalho, principais fatores de produção, são transformados pela empresa, através do processo de produção, em produtos e serviços, que são consumidos pelo ambiente, fornecendo capital adicional e trabalho (ciclo de realimentação)

Organizações

Visão Comportamental



Ênfase nos relacionamentos, nos valores e nas estruturas dos grupos

Organizações

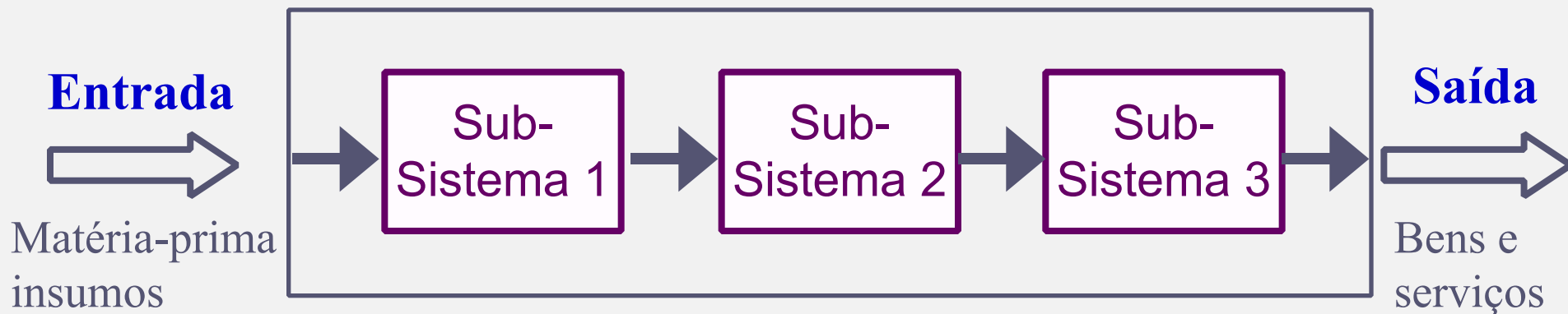
Cadeia de Valores

Organização

- Conjunto formal de pessoas e outros recursos estabelecidos para atingir um conjunto de objetivos

Cadeia de valores

- Série de atividades que inclui logística interna, armazenamento, produção, logística externa, marketing e vendas



Organizações

Processos e as Tecnologias de Gestão

- Reengenharia de processos

- Downsizing

- Benchmarking

- Qualidade total

- Terceirização

Processos

- Gestão e organização reversa

Funções
organizacionais

Vendas

Fabricação

Finanças

Logística

Processos
organizacionais

Envolvimento

Configuração

Verificação
de crédito

Entrega

Faturamento

Cobrança

Organizações

Cultura Organizacional e Mudanças

- Cultura organizacional
 - Conjunto de entendimentos e hipóteses compartilhados por um negócio, corporação ou organização
- Mudança organizacional
 - É o processo de modificar a organização existente a fim de melhorar a eficiência e a eficácia



SI e Organizações

Como SI Afetam as Organizações

Conseqüências da implementação de SI



Resistência organizacional e o relacionamento de ajuste mútuo entre a tecnologia e a organização. Para implementar uma mudança devem ser mudados todos os 4 componentes simultaneamente (*Leavitt, 1965*).

SI e Organizações

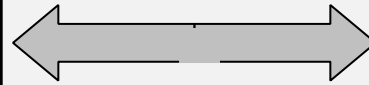
Razão para Adoção de SI

Fatores Ambientais

Incertezas
Oportunidades

Fatores Institucionais

Valores
Normas
Interesses



Desenvolvimento

de Sistemas

Adoção
Utilização
Administração

Ex.: 1-aumento do custo do trabalho; 2-novas tecnologias; 3-ações da concorrência

Ex.: alta administração decide aumentar o controle sobre estoques

SI e Organizações

Justificativas para SI

- ✓ Economias tangíveis: podem ser quantificadas
- ✓ Economias intangíveis: magnitude difícil de ser mensurada
- ✓ Exigências legais: órgãos governamentais e outras entidades
- ✓ Modernização: atualização necessária para atender à mudança no ambiente organizacional
- ✓ Projeto Piloto: requerido para ganhar experiência em uma nova tecnologia

SI e Organizações

Valor dos SI

Medidas adotadas pelas organizações

- Crescimento da receita
- Maior participação no mercado
- Percepção e satisfação dos clientes
- ROI = retorno sobre os investimentos
- $$= \frac{\text{lucro ou benefícios adicionais}}{\text{investimentos}} * 100$$
- Ex.: Si de controle de frota propicia um lucro adicional de R\$ 30 mil por ano para um investimento de R\$ 150 mil. $ROI = (30/150)*100 = 20\% \text{ a.a.}$

ROI a mais adotada

- Fornecedores tem oferecido software, planilhas eletrônicas e outros recursos para mostrar o ROI de seus produtos aos clientes. Ex.: thin client versus microcomputadores.

SI e Organizações

Custo Total de Propriedade (TCO)

- Além do ROI a organização também acompanha os custos totais
- TCO é uma medida desenvolvida pelo Gartner Group
- Envolve
 - Custos de adquirir a tecnologia
 - Suporte técnico
 - Custos administrativos
 - Custos de operação do usuário final

Sistema Empresa

Eficiência, Eficácia e Produtividade

“Enfocar a empresa como um sistema facilita a compreensão das noções de eficiência e eficácia”

Histórico

- Até a década de 50
 - Administrador orientado para problemas de eficiência
 - Buscava resolver problemas por meio de medidas organizacionais e modificações de sistemas e métodos, em busca de maior rapidez, menor custo etc
- A partir da década de 60
 - Linha de eficácia gerencial e estratégia empresarial
 - Procura enfatizar a ação dos administradores na busca de resultados

Sistema Empresa

Eficiência, Eficácia e Produtividade

Eficácia

- Relação (resultados pretendidos) / (resultados obtidos)
- Diz respeito a:
 - Produtos de uma atividade qualquer
 - Resultado – grau de atingimento dos objetivos
 - Fazer a coisa certa
- Ex: empresa eficaz coloca no mercado o volume pretendido do produto certo

Eficiência

- Relação (volumes produzidos) / (recursos consumidos)
- Diz respeito a:
 - Métodos – modo certo de fazer a coisa
 - Fazer certo a coisa
- Ex.: empresa eficiente é aquela que consegue o seu volume de produção com o menor dispêndio possível

Sistema Empresa

Eficiência, Eficácia e Produtividade

Uso dos recursos

EFICIENTE

(a maioria dos recursos contribui para a produção)

Sem alcançar metas e sem desperdiçar recursos

Alcançando metas e sem desperdiçar recursos

INEFICIENTE

(poucos recursos contribuem para a produção)

Sem alcançar metas e desperdiçando recursos

Alcançando metas e desperdiçando recursos

INEFICAZ

(pouco avanço em direção às metas da empresa)

EFICAZ

avanço substancial em direção às metas da empresa)

Alcance das metas