

**Instruções e observações importantes**

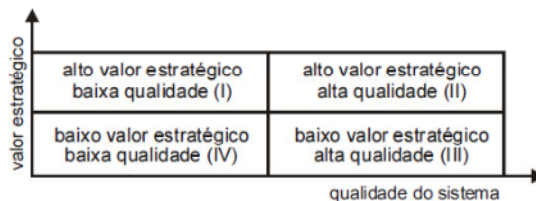
- **Não** vire a folha nem leia as questões da prova enquanto não for autorizado pelo professor para tanto;
- Depois de autorizado, leia *atentamente* os enunciados das questões;
- A prova tem que ser feita à **caneta (azul ou preta)**;
- Toda e qualquer tentativa de fraude ou plágio, detectada durante ou depois da prova será punida com a nota **zero na disciplina** para **todos** os envolvidos;
- As questões não precisam ser respondidas na mesma ordem em que se apresentam;
- Indique claramente na folha de respostas o *número da questão* que está sendo respondida;
- Entregue esta folha de perguntas em conjunto com as respostas.
- *Boa prova!*



1. (1,5 ponto) Para melhor explorar as oportunidades latentes no mercado, as empresas não podem confiar apenas em estratégias que se baseiam em tentativas e erros. O Modelo de Processo de Negócios é uma forma de prover informações, através de uma série de ferramentas ou técnicas, para melhorar explorar o mercado, proporcionar mais competitividade para as empresas e, por consequência, aumentar os lucros. Modelos de Processo de Negócios são a chave para inovação e para criação de valor em uma tecnologia, um produto ou mesmo na prestação de um serviço. Todavia, os gestores devem ter uma idéia clara do que um Modelo de Processo de Negócios significa e não apenas manipular uma série de documentos que descreve, desde “como ganhar dinheiro” até “como uma empresa está estruturada”.
  - (a) (1,0 ponto) Apresente a *definição de processo* e indique as características mais importante de um processo
  - (b) (0,5 ponto) A prática no dia-a-dia da organização poderia diferir de um modelo de processo de negocio? Explique como e por que essa diferença poderia ser evitada ou não.
  
2. A Sun Microeletronics, uma divisão da Sun Microsystems, personaliza pedidos de processadores, chips e placas de circuitos para as estações de trabalho, servidores e de produtos de armazenamento da Sun, que, na verdade, não faz nenhum de seus componentes. Como um fabricante "sem fabrica", a Sun contrata a produção de equipamento em fabricantes externos, os quais, por sua vez, confiam em componentes de seus próprios fornecedores subcontrados. Juntos, forma 150 "conexões" - fornecedores em lugares como Canadá, Japão, Taiwan e Reino Unido. De forma alguma, nenhum bem físico pára no estoque da Sun ou passa pelas mãos de qualquer um de seus 29 mil funcionários. O processo é simples. A divisão de microeletrônica faz previsões de demanda de chips com base nas vendas projetadas e nas demandas internas da Sun, para, então, fazer a entrada delas em softwares de gerenciamento na web. Imediatamente, cada fornecedor tem acesso a essas previsões pela extranet da Sun. Os fabricantes contratados verificam a demanda da Sun diante do estoque e da capacidade e depois fazem a entrada no sistema das necessidades de materiais e de componentes. Isso permite que os assim chamados fornecedores de segunda camada (de memória e CPUs) saibam exatamente o que precisam entregar aos fabricantes. Dessa forma, assim que a Sun comunique on-line aquilo que necessita, cada fornecedor compromete-se a entregar os materiais ou chips , dando a Sun um quadro de seu fluxo de produtos a entregar.
  - (a) (1,0 ponto) Com base neste texto, classifique o sistema da Sun? **Justifique sua resposta**
  - (b) (1,0 ponto) Descreva este sistema e apresente suas principais vantagens
  
3. (2,5 ponto) Você foi contratado como Gerente da área de Sistema de Informação da Cia. DEBUG, cujo maior objetivo é a implantação de um novo sistema vital para a empresa, pois a mesma vem perdendo clientes importantes e cometendo erros irreparáveis. Sua equipe já está completa e conta com um grupo de 20 pessoas. Nesta equipe, existem pessoas que são fundamentais para o bom andamento do processo, pois elas, além de deterem informações, também são respeitadas por todo o grupo. São elas:
  - Antônio, que é o mais antigo na equipe, acompanhou todas as implantações anteriores, conhece minuciosamente todos os processos e, em função do seu vasto conhecimento, é respeitado por todos. Entretanto, é resistente a mudanças.
  - Sílvio é “um boa praça”. Sempre alegre, adora festas, tudo é motivo de comemoração. Analista de Sistemas altamente técnico, conhece tudo referente a esta implantação e em relação à empresa. Peça-chave no processo, é pouco concentrado e tem estabilidade no emprego, o que o leva a ser um pouco “folgado”.



- Maria, chefe do setor de vendas, é a que mais deverá utilizar o novo sistema. Altamente resistente ao uso de computadores, alega que não precisa do sistema e prefere que aumentem o quadro de pessoal, já que todos os documentos devem ser conferidos manualmente.
  - (a) (1,0 ponto) Explique como deverá ser a atuação do Gerente em relação a essa equipe, visando a minimizar a resistência à mudança, no processo de implantação do novo sistema.
  - (b) (1,0 ponto) Explique qual é a diferença *na prática* de se adotar uma perspectiva sociotécnica sobre SI, oferecendo pelo menos um exemplo de SI e um problema associado que será tratado diferentemente sob as perspectivas técnica e a sociotécnica no contexto de uma organização.
  - (c) (0,5 ponto) Defina propriedades emergentes e dê exemplos no SI da questão anterior, relacionando-as também com a visão sociotécnica.
- 4. (3,0 ponto) Você trabalha na área de TI de uma empresa de grande porte do setor financeiro que se orgulha de ter sido uma das pioneiras na utilização de computadores. Certo dia um funcionário exclama: “não entendo esse pessoal que ainda continua usando sistemas em COBOL em *mainframes*! Será que não poderíamos ter sistemas mais modernos, substituindo toda essa velharia?!”. Use os seus conhecimentos de FSI para refletir:
  - (a) (1,0 ponto) Identifique e caracterize os diferentes tipos de Sistemas de Informação que surgiram ao longo do tempo para contemplar as necessidades informacionais específicas de cada nível estratégico das organizações, descrevendo suas inter-relações, e explicando as razões para a heterogeneidade nas diferentes áreas funcionais.
  - (b) (1,0 ponto) Aponte opções mais modernas, descrevendo cada um dos mais recentes *Aplicativos Integrados*, mostrando qual a sua principal vantagem em relação aos antigos sistemas segmentados e identificando o lugar na organização em que cada um atua.
  - (c) (1,0 ponto) Quanto a esses sistemas, é importante decidir se eles devem sofrer uma reengenharia, sendo reimplementados, ou não. Essa decisão é tomada após se avaliarem os sistemas com base em dois parâmetros: valor estratégico para a organização, ou seja, o valor que ele agrega para os serviços e produtos da organização; e qualidade do sistema, ou seja, o custo de manutenção uma vez que sistemas de baixa qualidade possuem alto custo de manutenção. Essa avaliação classifica esses sistemas de acordo com as situações de I a IV indicadas abaixo



Em qual(ais) dessas situações tal sistema deve ser classificado para ser indicado a uma reengenharia? Justifique

- 5. (1,0 ponto) Descreva as cinco forças do modelo das forças competitivas de Porter. Qual a importância deste modelo para a organização

**Boa Prova!!!**