

Sistemas Empresariais e Informações Gerenciais

Duração: 45 minutos

Público: Estudantes do Ensino Médio

 **por Fernando Fonseca**



Objetivos da Aula

- 1** Compreender a função dos sistemas administrativos nas empresas.
- 2** Conhecer as ferramentas de gestão utilizadas para o controle de informações e processos.
- 3** Entender a importância das informações gerenciais para a tomada de decisão.



1. Introdução: O que são Sistemas Administrativos?

Administrativos?

Nos dias de hoje, a tecnologia se tornou uma parte essencial da gestão de qualquer empresa. Se antes as empresas usavam papel e caneta para controlar suas finanças, hoje elas se valem de sistemas informatizados para realizar as mais diversas funções, desde o controle de estoque até o atendimento ao cliente.

Os **sistemas administrativos** são softwares ou programas utilizados pelas empresas para organizar, automatizar e gerenciar suas operações internas. Isso inclui áreas como finanças, vendas, estoque, recursos humanos, entre outras.

Compreendendo os Sistemas Administrativos

Eles ajudam as empresas a funcionarem de maneira mais eficiente, com menos erros e de forma mais estratégica.

Imagine que você tem uma loja de roupas. Você precisa controlar as vendas, o estoque e, ao mesmo tempo, garantir que os funcionários sejam pagos corretamente.

Isso pode ser feito manualmente, mas seria muito mais difícil e demorado.

Agora, pense em um sistema que, com poucos cliques, organiza e integra essas informações em tempo real, garantindo uma gestão mais eficiente.



2. O que são Sistemas Administrativos?

1

Função Principal

A principal função de um sistema administrativo é **integrar os dados e as operações de uma empresa em um único ambiente digital**.

Isso permite que os gestores tenham uma visão clara e em tempo real do que está acontecendo em cada área do negócio.

2

Tipos Comuns

Existem vários tipos de sistemas administrativos que podem ser usados para diferentes finalidades. Entre eles, os mais comuns são os **Sistemas ERP**, **Sistemas CRM** e **Sistemas de BI**.

3

ERP (Enterprise Resource Planning)

É um sistema integrado que abrange todas as áreas da empresa, como estoque, finanças, vendas, compras, recursos humanos, etc. Ele permite que todos os setores compartilhem informações em tempo real, o que facilita a gestão e ajuda a evitar erros e retrabalhos. *Exemplo Real:* Empresas como *Coca-Cola*, *Unilever* e *Petrobras* utilizam sistemas ERP como o **SAP** para integrar suas operações e garantir que todas as áreas funcionem de forma eficiente.

Sistemas CRM e BI

CRM (Customer Relationship Management)

1

Este sistema é focado no relacionamento com o cliente. Ele armazena todas as interações e informações relacionadas aos clientes, como histórico de compras, preferências e dados de contato. Ele ajuda as empresas a entender melhor seus clientes, oferecendo um atendimento mais personalizado e eficiente.

Exemplo Real: **Salesforce** é um dos sistemas CRM mais populares no mundo e é utilizado por grandes empresas como *Adidas* e *Amazon*. Com o Salesforce, essas empresas conseguem gerenciar suas vendas, marketing e atendimento ao cliente em um único lugar.

2

BI (Business Intelligence)

Sistemas de BI são utilizados para coletar, analisar e transformar dados em informações úteis para a tomada de decisão. Eles são essenciais para empresas que buscam melhorar seu desempenho com base em dados concretos e em tempo real.

Exemplo Real: **Power BI** da Microsoft é uma ferramenta de BI amplamente usada. Ela permite que empresas de diferentes setores criem relatórios e dashboards para analisar seu desempenho em áreas como vendas, marketing e finanças.

3. Tipos de Sistemas Utilizados pelas Empresas

Y

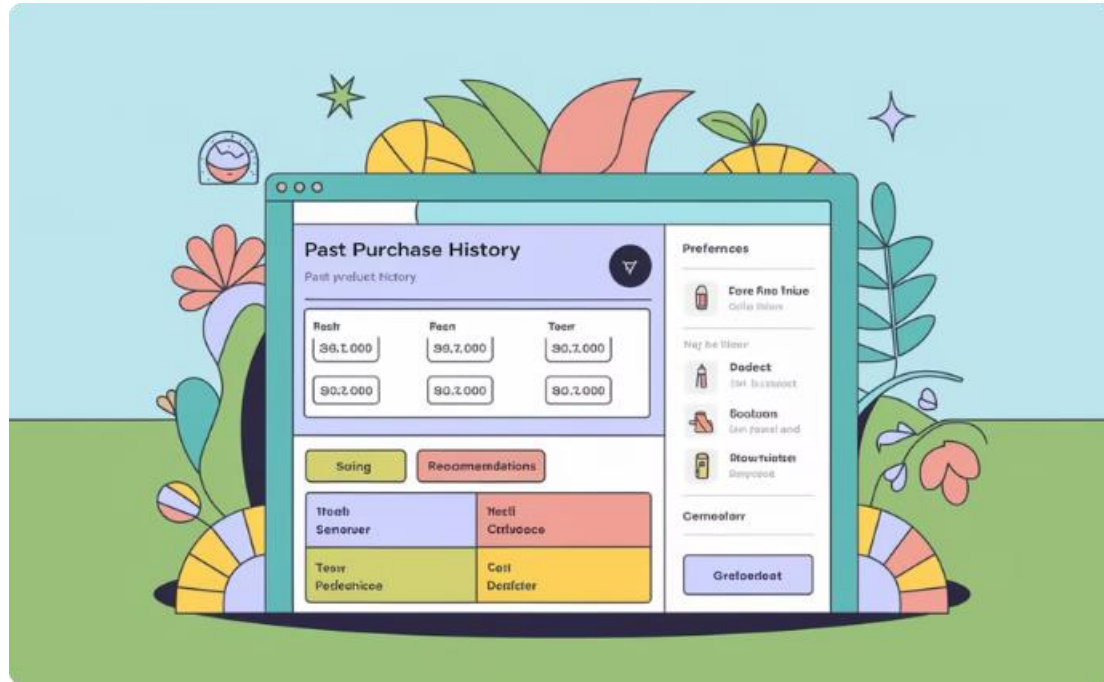
ERP (Enterprise Resource Planning)

O ERP é considerado um sistema de gestão completo, capaz de integrar todos os processos empresariais em uma única plataforma. Ele facilita a comunicação entre as diferentes áreas da empresa e automatiza várias funções, como o controle de estoque, compras, vendas, finanças e recursos humanos.

Exemplo de Uso do ERP: Uma empresa de grande porte, como a **Magazine Luiza**, usa um sistema ERP para integrar suas operações de vendas online e lojas físicas.

Antes de implementarem esse sistema, a empresa tinha dificuldades em controlar o estoque e a distribuição de produtos. Após a implementação do ERP, a empresa conseguiu reduzir os erros no controle de estoque e melhorar a experiência do cliente, garantindo que os produtos estivessem sempre disponíveis para os consumidores.

CRM - Gestão de Relacionamento com Clientes



CRM (Customer Relationship Management)

O CRM é uma ferramenta voltada para o relacionamento com os clientes. Ele coleta dados sobre os clientes, como histórico de compras, comportamento e preferências.

Com esses dados, a empresa pode oferecer um atendimento personalizado, enviar promoções e mensagens direcionadas, além de melhorar a fidelização do cliente.

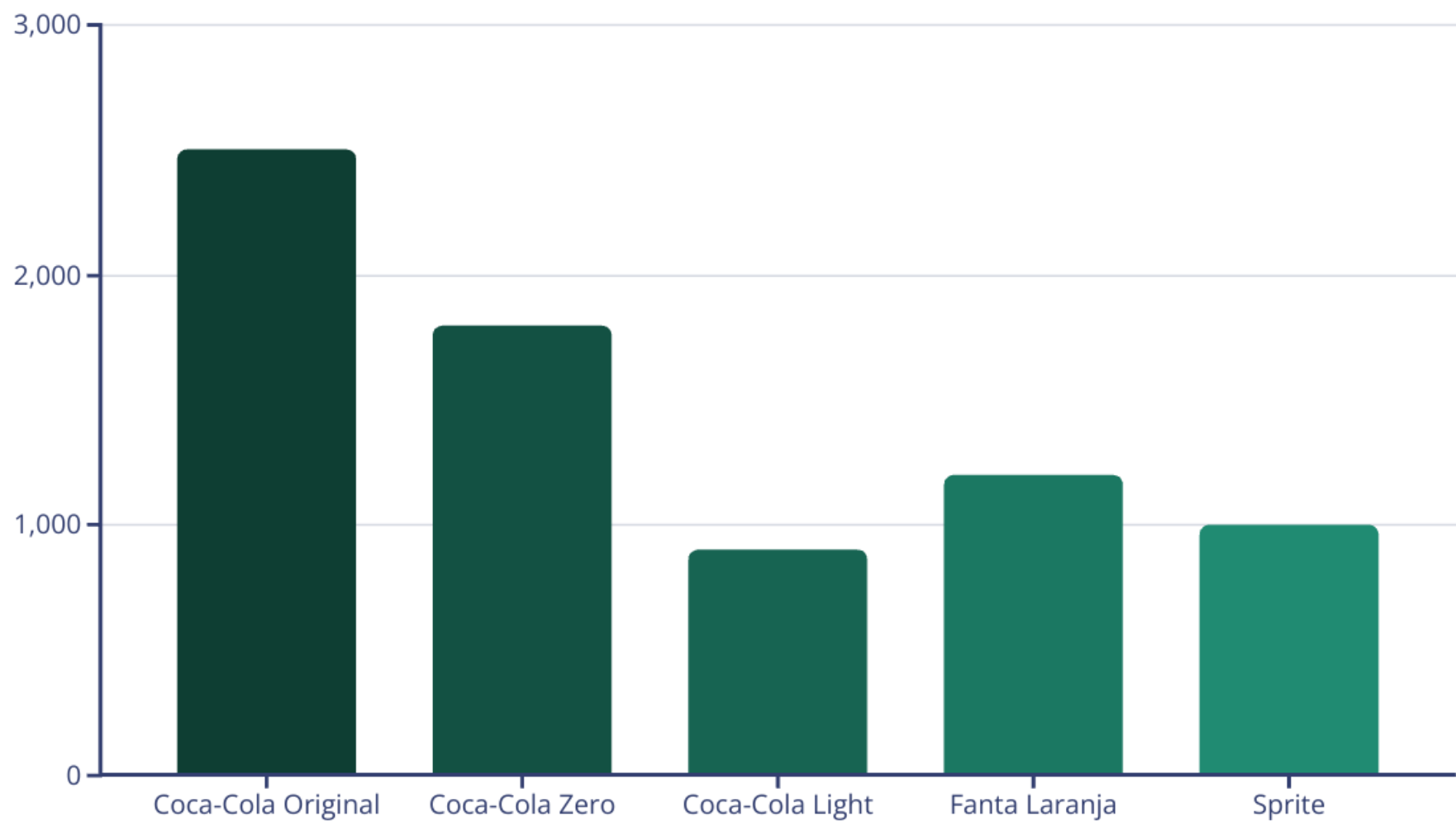


Exemplo de Uso do CRM

A **Amazon** utiliza o sistema CRM para analisar o comportamento dos seus clientes e sugerir produtos de acordo com os interesses e compras anteriores.

Isso contribui para aumentar as vendas e melhorar a experiência do consumidor.

BI - Business Intelligence



Sistemas de BI ajudam as empresas a tomarem decisões baseadas em dados reais.

Eles analisam grandes volumes de dados e geram relatórios e gráficos que mostram tendências, pontos fortes e fracos da empresa.

Com essas informações, os gestores podem melhorar as operações e ajustar suas estratégias.

Exemplo de Uso do BI: Uma empresa como a **Coca-Cola** usa ferramentas de BI para analisar as vendas de seus produtos em diferentes regiões e determinar quais sabores de refrigerantes estão vendendo mais.

Esses dados ajudam a empresa a planejar sua produção e campanhas de marketing de forma mais assertiva.

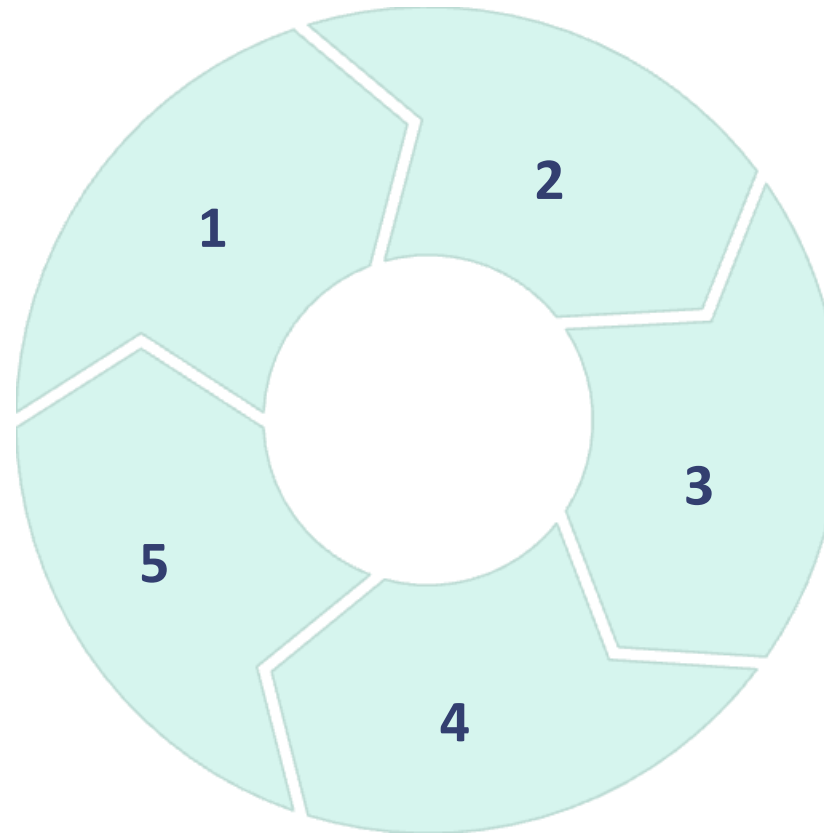
4. A Importância das Informações Gerenciais

Importância

Agora, vamos entender o papel das **informações gerenciais** dentro de uma empresa. Elas são essenciais para a tomada de decisões.

Informações de Vendas

Quais produtos estão mais vendidos? Quais não estão indo tão bem? O CRM e o ERP ajudam a obter esses dados, permitindo ajustes rápidos na estratégia de vendas.



Desafio

Se você não tem dados claros sobre como sua empresa está funcionando, como pode saber onde melhorar ou o que fazer para crescer?

Solução

As informações gerenciais ajudam a responder a essas perguntas.

Informações Financeiras

Como estão as finanças da empresa? A empresa está lucrando ou perdendo dinheiro? O sistema ERP pode gerar relatórios financeiros em tempo real, mostrando todas as receitas e despesas.

Informações de Estoque e Exemplo Prático



Informações de estoque: Quais produtos precisam ser reabastecidos? O ERP permite que os gestores saibam exatamente o que está no estoque e quando é necessário comprar mais.

Exemplo Prático: Imagine uma pizzeria que usa um sistema ERP para acompanhar as vendas de diferentes sabores de pizza.

O sistema pode mostrar que a pizza de frango com catupiry está vendendo muito mais do que a pizza de calabresa, o que permite à pizzeria focar mais no sabor mais popular e ajustar suas promoções.

5. Metodologia Ativa: Dinâmica "Sistema de Gestão na Prática"

Apresentação

Agora, vamos fazer uma dinâmica prática para ver como esses sistemas funcionam na realidade.

Vou dividir vocês em grupos e dar a cada grupo um cenário de empresa fictícia.

Cada grupo vai ter que usar um sistema de gestão (baseado em perguntas que simulam um ERP ou CRM) para resolver um problema simples.

Grupo 1

Uma loja de roupas que precisa decidir qual modelo de camisa reabastecer. O sistema de gestão vai mostrar quais modelos estão mais vendidos.

Grupo 2

Uma pizzeria que quer saber quais sabores de pizza mais vendem no fim de semana para criar uma promoção. O CRM vai mostrar o histórico de compras.

Objetivo

Cada grupo vai apresentar como o sistema ajudaria a resolver o problema, levando em consideração as informações fornecidas.

6. Estudo de Caso: Empresas que Implementaram Sistemas de Gestão

1	Resultados Experiência melhorada
2	Implementação Sistema ERP integrado
3	Desafio Controle de estoque

Agora, vou apresentar um estudo de caso de uma empresa que implementou um sistema de gestão para melhorar sua eficiência.

Estudo de Caso: Magazine Luiza

A **Magazine Luiza** implementou um sistema ERP para integrar suas operações físicas e online.

Antes disso, a empresa enfrentava dificuldades para controlar o estoque e gerenciar a distribuição dos produtos entre suas lojas e o e-commerce. Com a implementação do ERP, a Magazine Luiza foi capaz de otimizar suas operações, reduzir erros no estoque e oferecer uma melhor experiência de compra para os seus clientes.

Conclusão

100%

Essenciais

Sistemas administrativos são fundamentais para a gestão moderna

3

Benefícios

Redução de erros, economia de tempo e decisões mais assertivas

1

Futuro

Necessários para competitividade no mercado

Para concluir, quero reforçar que os sistemas administrativos são essenciais para a gestão moderna das empresas.

Eles ajudam a reduzir erros, economizar tempo e tomar decisões estratégicas mais assertivas.

No futuro, qualquer empresa que você abrir vai precisar dessas ferramentas para ser competitiva no mercado.

Tarefa para Casa: Pesquise sobre um sistema de gestão, como ERP, CRM ou BI. Escolha um que você ache interessante e explique como ele poderia ser útil em uma empresa que você gostaria de abrir no futuro.

Materiais Complementares



Materiais Complementares:

Documentário: "The Social Network" (sobre a criação do Facebook e o uso de dados para tomar decisões).

Sites:

- Salesforce: Plataforma de CRM.
- SAP: Empresa que oferece sistemas ERP.