



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL

Ma. Josimeire do Amaral Tavares

ILES/ULBRA Itumbiara-GO

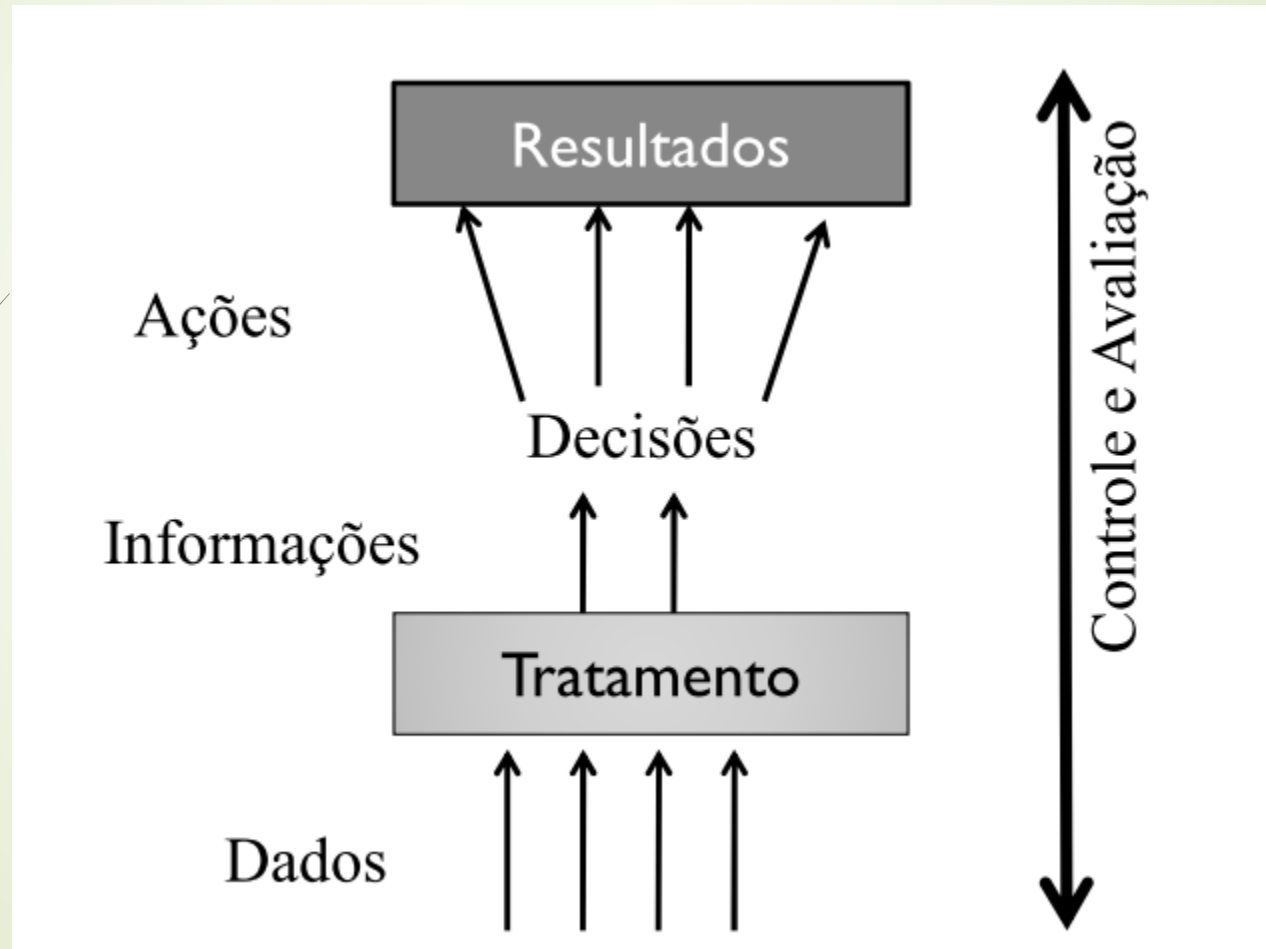
Modelagem de Sistemas de Informação



Sistemas de Informações Gerenciais

“É o processo de transformação de dados em informações. E quando esse processo está voltado para a geração de informações que são necessárias e utilizadas no processo decisório da empresa, diz-se que esse é um sistema de informações gerenciais.”(Oliveira, 1997)

Modelo Proposto do SIG





Importância do SIG

- Redução dos custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações;
- Melhoria na produtividade;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- Melhoria na tomada de decisões;
- Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;



Importância do SIG

- Melhoria da estrutura organizacional;
- Redução do grau de centralização de decisões na empresa;
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos.



Importância do SIG

Os SIGs atuam como elementos polarizadores dos eventos empresariais provenientes dos ciclos de atividades, tanto internos como externos à empresa.

O processo de administração nas empresas utiliza a informação como apoio às decisões, através de SI que observam requisitos quanto a transmissões e receptores de informações, canais de transmissão, conteúdo das informações, periodicidade das comunicações, bem como processos de conversão das informações.



Importância do SIG

O SIG auxilia os executivos das empresas a consolidar o tripé básico de sustentação da empresa:

- Qualidade;
- Produtividade;
- Participação



Aspectos que fortalecem o SIG

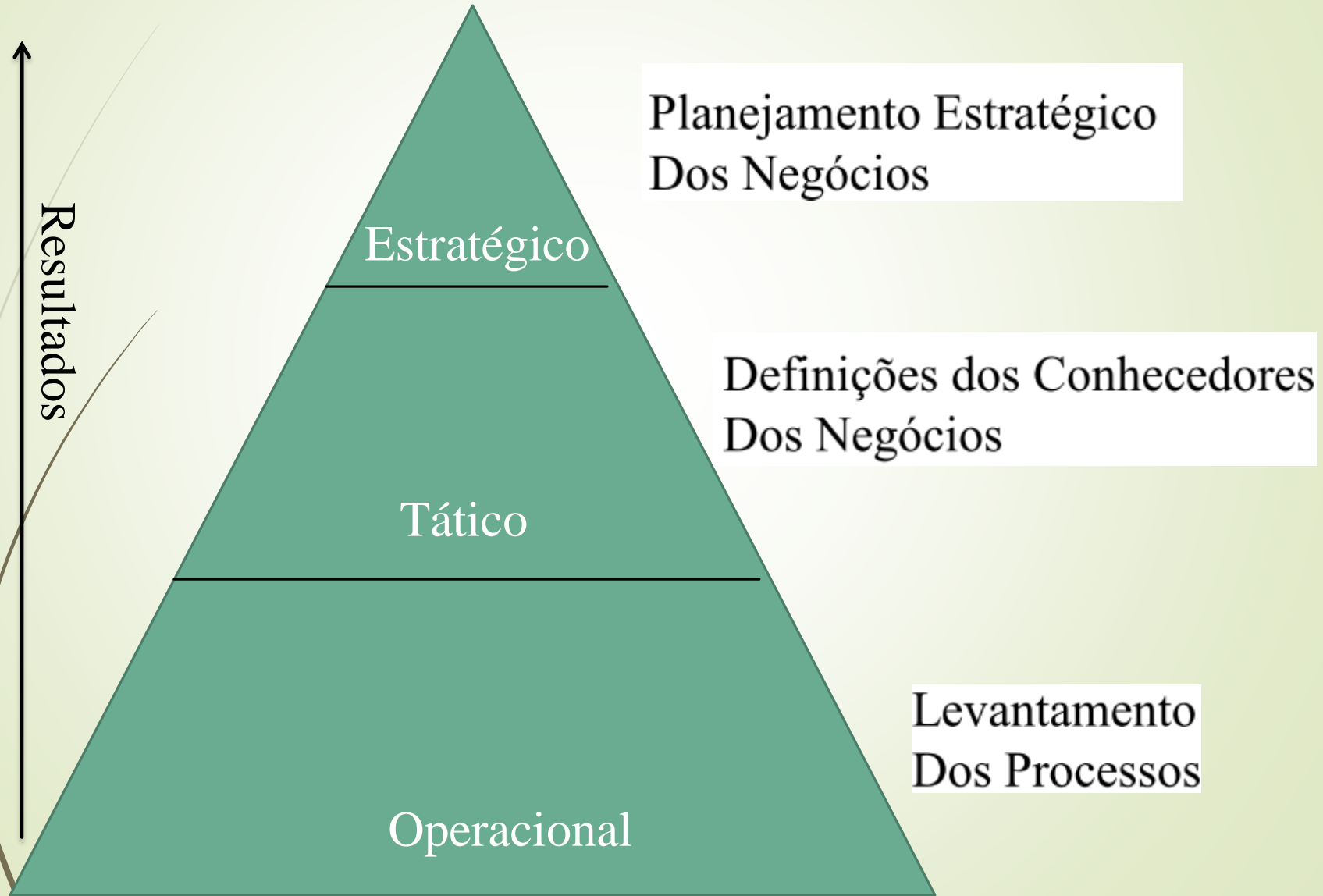
- Envolvimento adequado da Alta e Média Administração;
- Competência por parte das pessoas envolvidas no SIG;
- A atenção específica ao fator humano da empresa. Participação efetiva e com responsabilidade dos funcionários(tanto na implementação quanto processo decisório);



Aspectos que fortalecem o SIG

- Habilidade dos executivos de empresa em identificar a necessidade de informações e tomarem decisões;
- Conhecimento e a confiança no SIG;
- Dados e Informações relevantes e atualizados;
- Adequada relação custo versus benefício;
- O apoio global dos vários planejamentos da empresa

Como Administrar o SIG





SIG

- **Características Básicas:**
 - Dados sintéticos;
 - Comparativos;
 - Com pouco volume;
 - Tempo de resposta rápido(on-line, real time, banco de dados);
 - Visualização dos Dados.



Os SIGs devem produzir

- Informações relevantes, necessárias, confiáveis, em tempo e com custo condizente;
- Ter por base diretrizes capazes de assegurar a realização dos objetivos, de maneira direta, simples e eficiente;
- Integrar-se à estrutura da organização e auxiliar na coordenação das diferentes unidades organizacionais (departamentos, divisões, diretorias, etc.);



Sistemas de informação gerenciais(SIG)

- Fornecem à gerência média relatórios sobre o desempenho da empresa
 - Monitoram a empresa e ajudam a prever o desempenho futuro
- Resumem e relatam operações básicas utilizando os dados do SPT
- Fornecem resultados semanais, mensais e anuais, mas podem permitir o detalhamento a nível de dias ou horas
- Costumam ser pouco flexíveis, com poucos recursos analíticos

Exemplo de relatório de um SIG

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

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 2.6

Como os sistemas de informações gerenciais adquirem seus dados do SPT da empresa

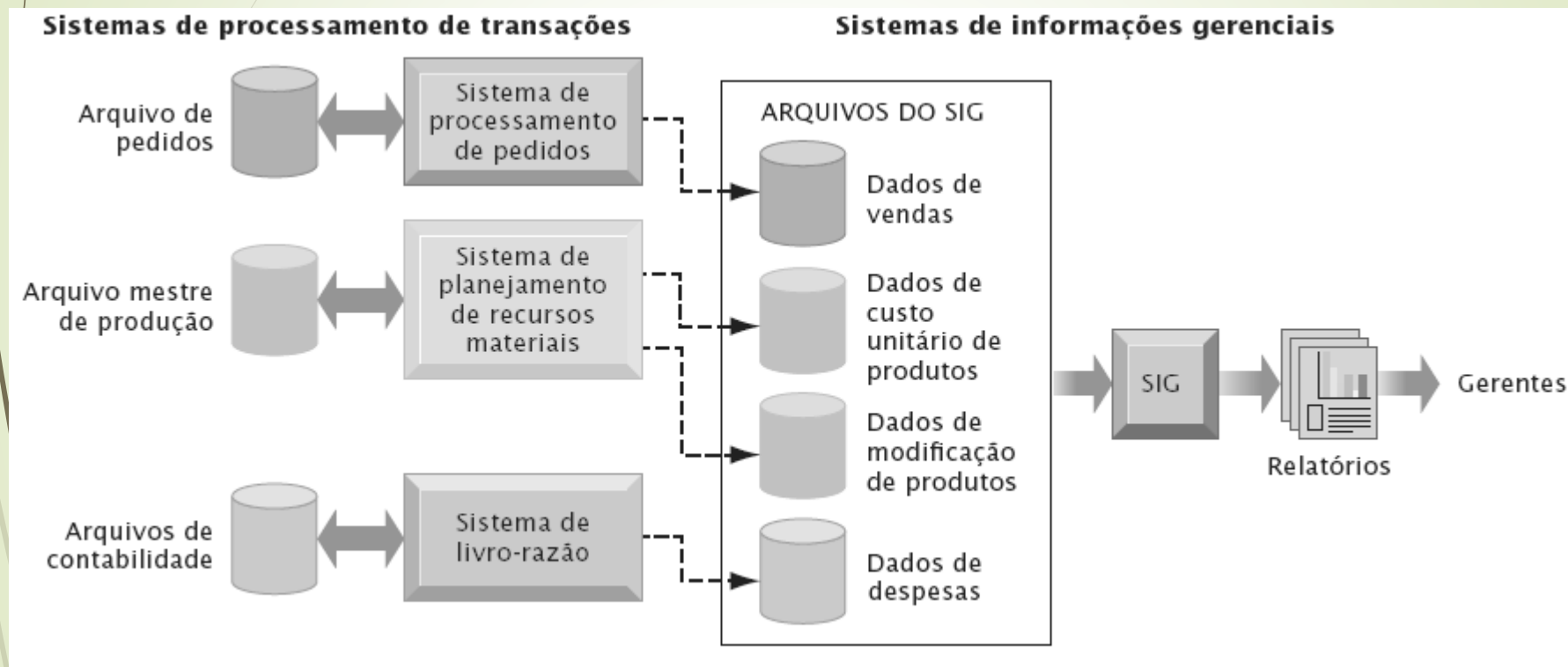


Figura 2.6

Sistema de apoio à decisão para cálculo de transporte

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

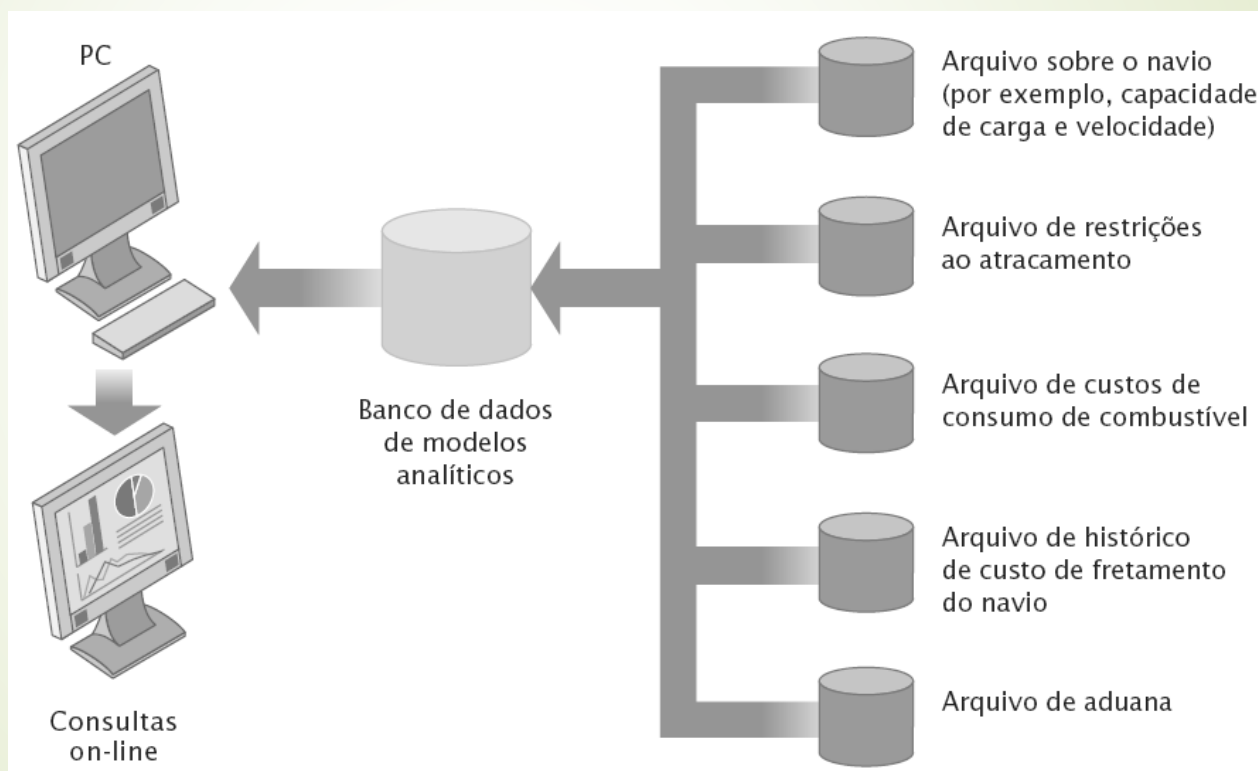


Figura 2.8

Sistemas de apoio ao executivo (SAE):

- Atendem a gerência sênior.
- Tratam questões estratégicas e tendências no longo prazo.
 - Exemplo: quais produtos deverão ser produzidos dentro de cinco anos?
- Ajudam na tomada de decisão não rotineira.
- Oferecem recursos computacionais gerais que podem ser aplicados a uma variedade de problemas.
- Obtém informações resumidas de SIG, SAD e dados de eventos externos.
- Costumam usar portais com interfaces na Web para apresentação de seu conteúdo.

Modelo de um sistema de apoio ao executivo típico

Este sistema reúne dados de diversas fontes internas e externas e os apresenta aos executivos em um formato de fácil utilização.

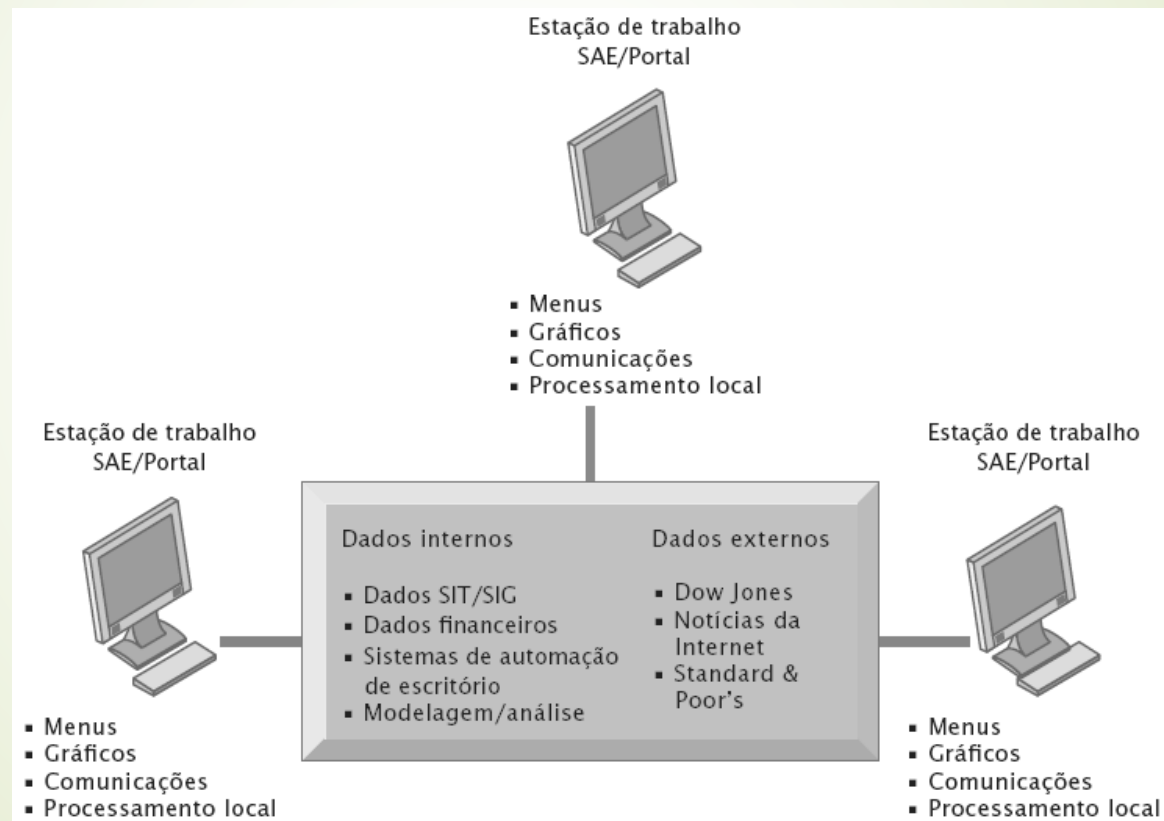


Figura 2.9

Sistemas que abrangem toda a empresa (Aplicativos integrados)

- Sistemas que abrangem todas as áreas funcionais, executam processos de negócios que permeiam toda a empresa e incluem todos os níveis de gerência
 - Sistemas integrados
 - Sistemas de gestão da cadeia de suprimentos
 - Sistemas de gestão do relacionamento com o cliente
 - Sistemas de gestão do conhecimento

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.

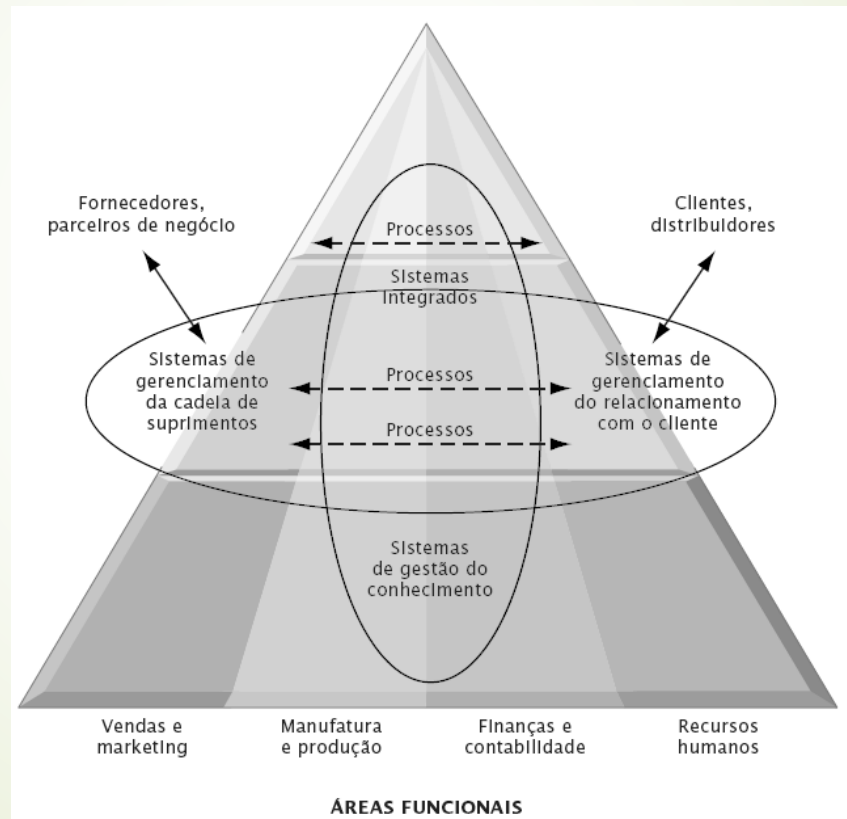


Figura 2.14



Sistemas integrados

- Integram dados de processos essenciais em um único sistema.
- Aceleram a distribuição da informação na empresa.
- Permitem maior flexibilidade na resposta às solicitações dos clientes e maior precisão no atendimento aos pedidos.
- Ajuda os administradores de grandes empresas a obterem uma visão geral das operações.
- A Alcoa usou sistemas ERP para eliminar redundâncias e ineficiências em seus sistemas díspares.



Sistemas de gestão da cadeia de suprimentos

- Gerenciam o relacionamento com fornecedores, varejistas, distribuidores e empresas de logística.
- Gerenciam informações compartilhadas sobre pedidos, produção, níveis de estoque etc.
 - O objetivo é movimentar a quantidade correta de produtos de um recurso até um ponto de consumo da forma mais rápida possível e ao menor custo.
- Tipo de sistema interorganizacional:
 - Automatiza o fluxo de informações através das fronteiras organizacionais.

Sistemas de gestão do relacionamento com o cliente

- Ajudam a gerenciar o relacionamento com os clientes.
- Coordenam processos de negócios que envolvem clientes de modo a otimizar a receita e a satisfação do cliente e aumentar as vendas.
- Combinam registros de dados de vendas, marketing e serviços oriundos de diferentes canais de comunicação para fornecer uma visão unificada dos consumidores, eliminando a duplicidade de esforços.
- Exemplo: as aplicações CRM da Saab para obter um panorama completo dos clientes resultaram no melhor acompanhamento das perspectivas de venda e aumentaram a satisfação dos clientes.

Sistemas de gestão do conhecimento

- **Ativos intangíveis do conhecimento**
 - Conhecimento sobre produção e distribuição de produtos
 - Fonte de valor e vantagens para as empresas.
- **Sistemas de gestão do conhecimento:**
 - Ajudar a captar, armazenar, distribuir e aplicar conhecimento de modo que o mesmo possa ser aproveitado para benefícios estratégicos.
 - Incluem sistemas para:
 - Gerenciamento e distribuição de documentos, gráficos e outros objetos digitais do conhecimento.
 - Criação de diretórios de conhecimento com informações sobre empregados especializados e seu *expertise*.
 - Distribuição de conhecimento.



Intranets e Extranets

- Plataformas de tecnologia que aumentam a integração e agilizam o fluxo de informações.
 - Intranets:
 - Redes internas baseadas nos padrões da Internet.
 - Normalmente utilizam um portal.
 - Extranets:
 - Intranets estendidas que permitem o acesso fora da empresa a parceiros e clientes.
 - Facilitam a colaboração.




E-Business, E-Commerce e E-Government

- E-business:
 - Usa tecnologia digital e Internet para realizar os principais processos de negócios.
- E-commerce:
 - Subconjunto do e-business.
 - Compra e venda de bens e serviços pela Internet.
- E-government:
 - Usa tecnologia de Internet para distribuir informações e serviços a cidadãos, empregados e empresas.



O que é colaboração?

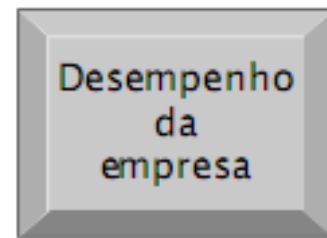
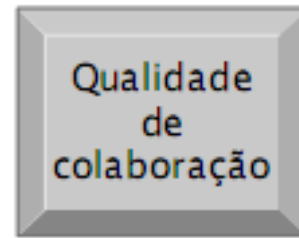
- Crescente importância da colaboração:
 - Natureza mutável do trabalho
 - Organização mutável da empresa
 - Escopo mutável da empresa
 - Ênfase na inovação
 - Cultura mutável do trabalho
- 

Requisitos para a colaboração

A colaboração bem-sucedida requer cultura e organização empresariais adequadas, bem como tecnologia de colaboração apropriada.

Capacidade de colaboração


- Cultura aberta
- Estrutura descentralizada
- Liberdade de colaboração



Tecnologia colaborativa

- Uso de tecnologia colaborativa para implementação e operações
- Uso de tecnologia colaborativa para planejamento estratégico

Figura 2.11



Ferramentas e tecnologias para colaboração e trabalho em equipe

- E-mail e mensagens instantâneas
- Redes sociais
- Wikis
- Mundos virtuais
- Ambientes de colaboração baseados na Internet
 - Sistemas de encontros virtuais (telepresença)
 - Google Apps/Google sites

Matriz de colaboração tempo/espço

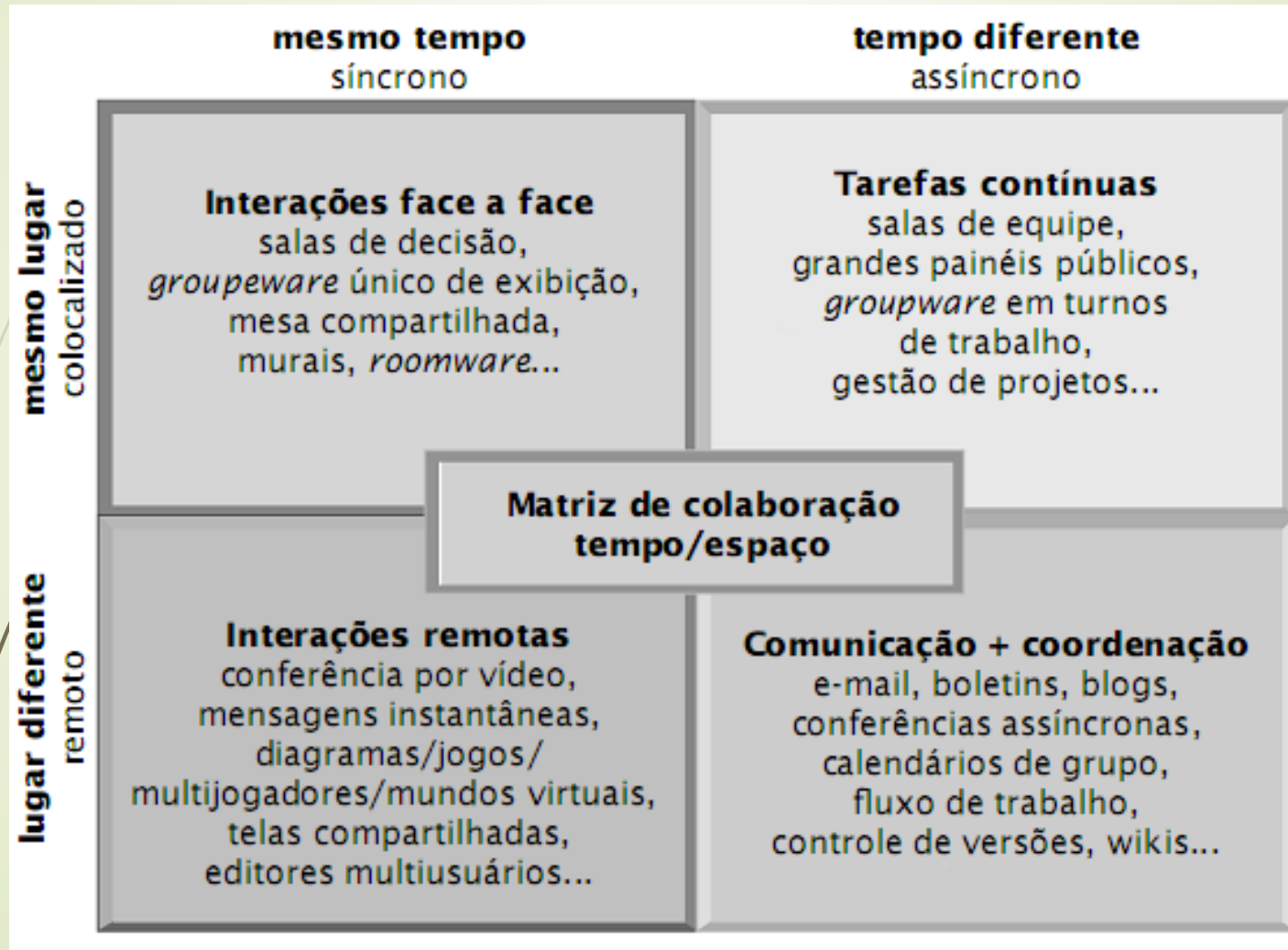


Figura 2.12

Bibliografia

- **OLIVEIRA**, Djalma de Pinho Rebouças de.. Sistemas, Organização e Métodos, 13ª edição, São Paulo: Atlas, 2002.
- **CHIAVENATO**, Idalberto. Administração nos novos tempos, 12ª edição, São Paulo, Campus, 1999.
- **Laudon**, Kenneth C.; **Laudon**, Kenneth C.; **Laudon**, Jane P.; **Laudon**, Jane P. Sistemas de Informação Gerenciais - 9ª Ed. 2011, Editora: Pearson
- Oliveira, D. P. R de. **Sistemas, Organização & Métodos- O & M- Uma abordagem Gerencial**. Atlas. 9 ed. Revista e Ampliada. 1997. Capítulo I
- Polloni, E. G. F. **Administrando Sistemas de Informação**. São Paulo. Futura, 2000.
- Oliveira, D. P. R de. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégias, táticas, operacionais**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2005
- Notas de Aula cedidas pelo professor Fábio Martins.