

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Prof. Tiago Piperno Bonetti
bonetti@prof.unipar.br



Os Sistemas de Informação - Recapitulando

Mudança	Impacto empresarial
Tecnologia	
Plataforma de <u>computação em nuvem</u> .	As principais <u>aplicações</u> de negócios são <u>entregues on-line</u> como um <u>serviço de Internet</u> (Software as a Service (SaaS)).
Big Data	As empresas buscam <u>indicadores</u> em grandes <u>volumes</u> de <u>dados</u> do tráfego da Web, mensagens de e-mail, conteúdo de mídia social e monitoração de máquinas (sensores).
Plataforma <u>móvel digital</u> .	Os dispositivos móveis são capazes de baixar centenas de <u>milhares</u> de <u>aplicativos</u> para manter a <u>colaboração</u> , serviços baseados em <u>localização</u> e <u>comunicação</u> com colegas.

Os Sistemas de Informação - Recapitulando

Mudança	Impacto empresarial
Gerenciamento	
Gerentes adotam <u>colaboração on-line</u> e redes sociais para melhorar coordenação, colaboração e compartilhamento de conhecimentos.	Google Apps (e outros) são utilizados por mais de 100 milhões de profissionais ao redor do mundo para <u>manter blogs</u> , gerenciar <u>projetos</u> , realizar <u>reuniões on-line</u> e manter <u>perfis</u> .
Aplicações de <u>inteligência empresarial</u> aceleram.	<u>Painéis</u> de <u>dados analíticos</u> e <u>interativos</u> oferecem informações de desempenho em tempo real para aumentar o controle sobre a gestão e a <u>tomada de decisões</u> .
Reuniões virtuais se proliferam.	Gerentes adotam tecnologias de telepresença para <u>reduzir</u> o <u>tempo</u> gasto em viagem e os <u>custos</u> , enquanto aumentam a colaboração e a tomada de decisão.

Os Sistemas de Informação - Recapitulando

Mudança	Impacto empresarial
Organizações	
Social business.	As empresas utilizam redes sociais (Facebook e etc.) e ferramentas sociais corporativas internas, para <u>aprofundar</u> as <u>interações</u> com os <u>funcionários</u> , <u>clientes</u> e <u>fornecedores</u> .
Teletrabalho ganha força.	<u>55%</u> dos negócios <u>norte-americanos</u> têm alguma forma de programa de trabalho remoto.
Cocriarão do valor de negócio.	A fonte de <u>valor</u> dos <u>negócios</u> passa de produtos para <u>soluções</u> e <u>experiências</u> e de recursos internos para redes de fornecedores e colaboração com os clientes. As <u>cadeias de abastecimento</u> e desenvolvimento de <u>produtos</u> tornam-se mais <u>globais</u> e <u>colaborativas</u> .

Objetivos organizacionais

Por que as empresas estão **investindo tanto** em tecnologias e sistemas de informação?

A intenção é atingir **seis** importantes **objetivos organizacionais**:

- ✓ Excelência operacional;
- ✓ Novos produtos, serviços e modelos de negócio;
- ✓ Relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores;
- ✓ Melhor tomada de decisões;
- ✓ Vantagem competitiva;
- ✓ Sobrevivência.

Excelência operacional

Para aumentar os lucros, as empresas estão sempre tentando **melhorar a eficiência** de suas operações.

Os **sistemas de informação** estão entre as ferramentas **mais importantes** para atingir altos níveis de eficiência e produtividade, especialmente quando **combinadas** com **mudanças** no **comportamento** da **administração**.

Exemplo: Graças à ajuda dos sistemas de informação, o **Walmart** conseguiu ultra- passar **486 bilhões de dólares em vendas** no ano fiscal de 2016. O Walmart usa um sistema chamado **RetailLink**, que **conecta** os **fornecedores** a seus milhares de **lojas espalhadas pelo mundo**.

Veja que eficiência: quando um **cliente compra** um produto em alguma dessas lojas, o **fornecedor fica logo sabendo** que deve enviar um substituto para repor o que foi comprado.

Novos produtos, serviços e modelos de negócio

Um **modelo de negócio** descreve como a empresa **produz**, **entrega** e **vende** um produto ou serviço para criar valor.

Os sistemas de informação são a **principal ferramenta** para criar novos produtos, serviços, e modelos de negócio.

*Exemplo: Você já parou para pensar que a atual **indústria fonográfica** é bem **diferente** do que era em **2000**?*

*Boa parte dessa diferença se deve ao **iPod**, que transformou o **obsoleto modelo de negócio** de **distribuição musical** baseado em vinil, cassetes e CD em outro baseado em distribuição legal e on-line.*

*A **Apple**, o **YouTube** ou o **Spotify** são bons exemplos.*

Relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores;

Quando uma empresa conhece seus **clientes** e os **atende bem**, a reação típica deles é voltar e **comprar mais**.

O mesmo se aplica aos **fornecedores**: quanto mais os fornecedores de uma empresa estiverem **envolvidos** com ela, mais poderão lhe fornecer insumos vitais.

Exemplo: Existem vários hotéis de alto luxo em Manhattan que usam computadores para identificar as preferências dos hóspedes, como sua temperatura ambiente preferida, hora de check-in, e seus programas de televisão favoritos.

Todos os quartos podem ser controlados ou monitorados a distância. Quando um cliente chega o sistema automaticamente muda as condições do quarto com base no seu perfil digital, como intensidade das luzes, configuração da temperatura ambiente etc.

Eles também analisam os dados para identificar os melhores clientes e desenvolver campanhas de marketing individualizadas, com base nas preferências reveladas.

Melhor tomada de decisões

O resultado da falta de informação é a **produção insuficiente** de bens e serviços, a **má alocação** de **recursos** e tempos de **resposta ineficientes**.

Essas deficiências elevam os custos e geram perda de clientes.

Os sistemas de informação têm permitido que os administradores façam uso de **dados** em **tempo real**, oriundos do próprio mercado.

Exemplo: Verizon Corporation, (telecomunicações dos Estados Unidos). Com um painel digital baseado na Internet, ela oferece a seus executivos informações precisas e em tempo real a respeito das queixas dos clientes, do desempenho da rede em cada localidade servida, de interrupções no serviço e de linhas danificadas por tempestades.

Usando essas informações, pode-se imediatamente enviar equipes de reparo às áreas afetadas, informar os consumidores a respeito do andamento dos reparos e restaurar o serviço rapidamente.

Vantagem competitiva

Se as empresas **atingirem** um ou mais dos **objetivos organizacionais** tratados até aqui provavelmente já terão conseguido **certa vantagem** competitiva.

Mas se, além disso, fizerem essas coisas **melhor** que **seus concorrentes** **aumentarão** as vendas se os **lucros** até um nível que os concorrentes não conseguirão igualar.

A Apple e Amazon são líderes em seus setores, porque **sabem** como utilizar os **sistemas** de informação para **esse propósito**.

Sobrevivência

Sistemas e tecnologias de informação se tornaram **imprescindíveis** à prática de negócios.

Muitas vezes, essa necessidade é determinada por mudanças no setor.

Exemplo: depois que o Citibank começou a utilizar caixas eletrônicos na região de Nova York seus concorrentes tiveram que correr para oferecer o mesmo.

Hoje, praticamente todos os bancos no mundo têm caixas eletrônicos.

*Assim, oferecer esse tipo de serviço se tornou **simplesmente imprescindível** para estar e **sobreviver** no **setor** de varejo bancário.*

O que é um Sistema de Informação

*“Um sistema de informação (SI) pode ser definido tecnicamente como 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 (LAUDON; LAUDON, 2011).”*

Também auxiliam os gerentes e trabalhadores a **analisar problemas**, **visualizar assuntos complexos** e criar **novos produtos**.

Os sistemas de informação contêm informações sobre pessoas, locais e itens significativos para a organização ou para o ambiente que a cerca.

O que é um Sistema de Informação

Dado vs. Informação.

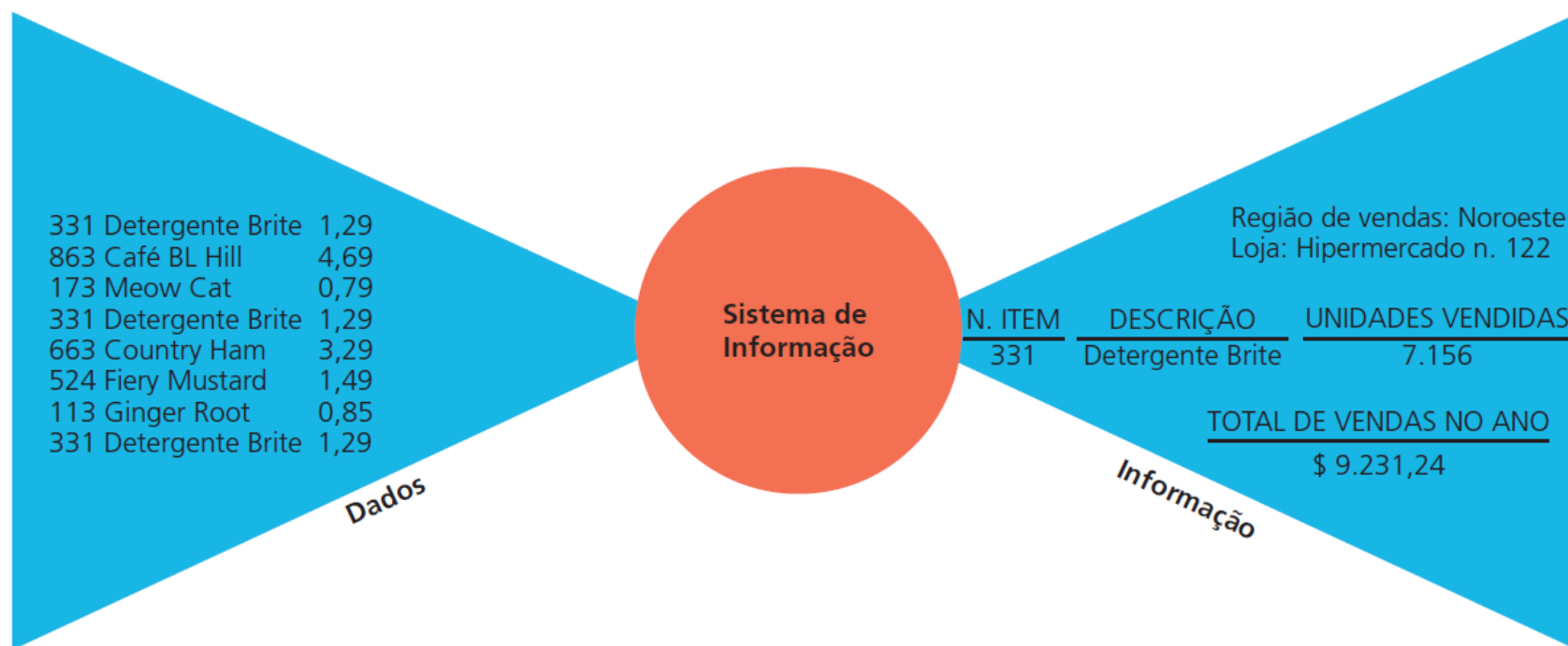
Dados são sequências de fatos ainda não analisados, antes de terem sido organizados e dispostos de forma que as pessoas possam entendê-los e usá-los.

Informação quer dizer dados que foram modelados em um **formato significativo** e **útil** para os seres humanos.

Exemplo: As caixas dos supermercados registram milhões de dados, como o código de barras dos produtos.

Se somarmos e analisarmos esses dados, podemos obter informações significativas, como o número total de detergentes vendidos em uma loja ou as vendas por região, as marcas que são vendidas mais rapidamente ou ainda o total gasto nessa marca.

O que é um Sistema de Informação



Fonte: Laudon e Laudon (2011).

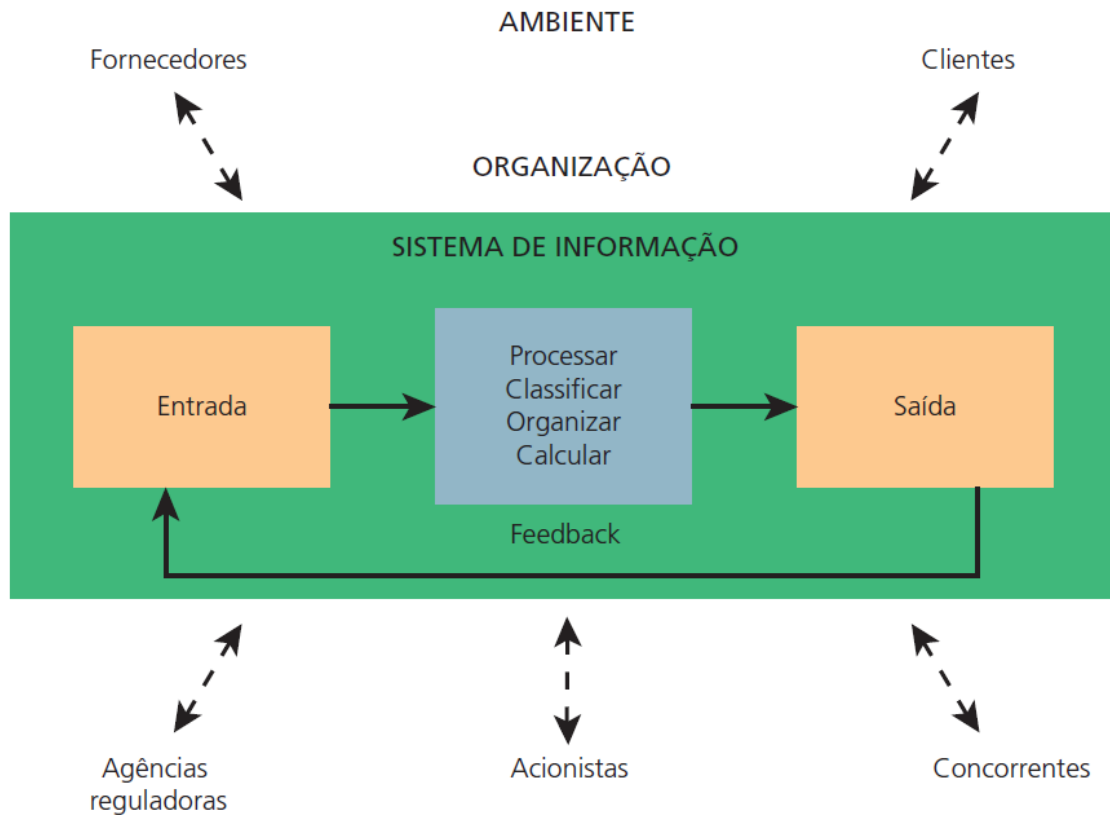
O que é um Sistema de Informação

Existem **três atividades básicas** em um sistema de informação que geram resultados úteis para as empresas.

- ✓ **Entrada:** captura ou coleta dados brutos de dentro da organização ou de seu ambiente externo.
- ✓ **Processamento:** converte esses dados brutos em uma forma mais significativa.
- ✓ **Saída:** transfere as informações processadas àqueles que as utilizarão.

Também precisam de **feedback**, que é uma resposta a determinadas pessoas e atividades da organização para que possam avaliar e, se necessário, corrigir o estágio de entrada.

O que é um Sistema de Informação



Fonte: Laudon e Laudon (2011).

Referências

Kenneth C. Laudon, Jane p. Laudon. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

Belmiro N. João. **Sistemas de informação**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018.