

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

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



Administrando uma empresa e suas hierarquias (recapitulando)

Gerência sênior: toma decisões estratégicas de longo prazo a respeito de produtos e serviços, além de garantir o desempenho financeiro da empresa.

Gerência média: conduz os programas e planos determinados pela gerência sênior.

Gerência operacional: monitora as atividades diárias.

Trabalhadores do conhecimento: projetam produtos ou serviços e criam novos conhecimentos para a empresa.

Trabalhadores de dados: cuidam dos documentos e registros.

Trabalhadores de serviços ou da produção: fabricam os produtos ou prestam os serviços.



*Níveis de uma empresa
Fonte: Laudon e Laudon (2011).*

Sistemas de processamento de transações (SPT) (recapitulando)

O **SPTs** é um sistema informatizado que realiza e registra as **transações rotineiras** necessárias ao **funcionamento organizacional**.

O principal objetivo dos sistemas nesse nível é **responder** a **perguntas** de **rotina** e **monitorar** o **fluxo** de **transações** dentro da organização.

Quantas peças há em estoque? O que aconteceu com o pagamento do senhor Williams?

Para responder a esse tipo de pergunta, as **informações** precisam ser **facilmente acessíveis**, **atualizadas** e **precisas**.

Sistemas de informações gerenciais (SIGs) (recapitulando)

Softwares que organizam, analisam e disponibilizam os dados para ajudar os gerentes **tomarem decisões** mais **embasadas** nas **informações**.

Para a **gerência média** auxiliam na monitoração, no controle, na tomada de decisão e nas atividades administrativas.

Proporcionam a esses gerentes **relatórios** sobre o **desempenho atual** da organização.

Resumem e **relatam** as **operações básicas** da empresa usando os dados fornecidos pelos SPTs.

A maior parte dos SIGs usa **rotinas simples**, como resumos e comparações, em vez de modelos matemáticos ou técnicas estatísticas avançadas.

Sistemas de apoio à decisão (SADs) (recapitulando)

Os focam **problemas únicos** e que se alteram com rapidez, para os quais não existe um procedimento de resolução totalmente predefinido.

Embora os SADs usem informações internas obtidas do SPT e do SIG, **frequentemente** recorrem a informações de **fontes externas**.

Esses sistemas são usados pelos gerentes “superusuários” e analistas de negócios que querem usar **técnicas analíticas** e **modelos sofisticados** para analisar os dados.

Sistemas de apoio ao executivo (SAE) (recapitulando)

Ajudam a **gerência sênior** a tomar decisões.

Abordam **decisões não rotineiras** que exigem bom senso e capacidade de avaliação, pois não existe um procedimento previamente estabelecido para se chegar a uma solução.

Eles apresentam **gráficos** e **dados** de **diversas fontes** através de uma interface de fácil manuseio.

Filtram, comprimem e rastreiam **dados críticos**, mostrando apenas os **mais importantes** para a gerência sênior.

Cada vez mais esses sistemas incluem ferramentas analíticas de inteligência empresarial para **analisar** as **tendências**, realizar **previsões** e detalhamento dos dados em um nível cada vez maior.

Aplicativos integrados

Fazer todos os diferentes tipos de sistemas de uma empresa trabalharem juntos é um **desafio** e tanto.

Normalmente, as corporações se formam por meio do crescimento “orgânico” normal e de aquisições de empresas menores.

Elas se veem com um **conjunto** de **sistemas em uso**, a maioria deles herdados.

Uma das **soluções** é implantar **aplicativos integrados**, que são sistemas que abrange todas as áreas funcionais (processos de negócios que permeiam toda a empresa e incluem todos os níveis de gerência).

Aplicativos integrados

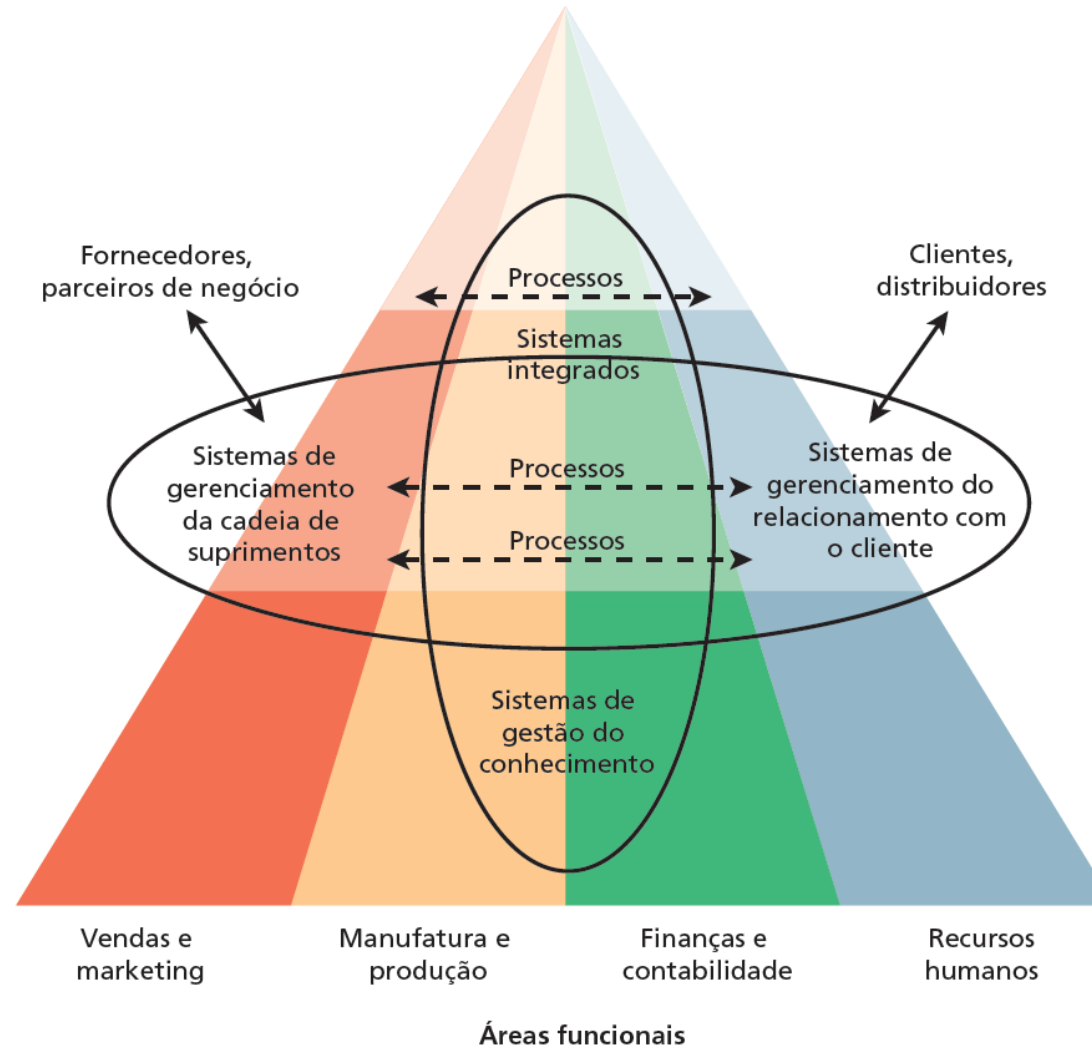
Os aplicativos integrados ajudam as empresas a se tornarem mais **flexíveis** e **produtivas** ao coordenarem seus processos de negócios de maneira mais.

Existem quatro grandes aplicativos organizacionais integrados:

- ✓ sistemas integrados;
- ✓ sistemas de gestão da cadeia de suprimentos;
- ✓ sistemas de gestão do relacionamento com o cliente;
- ✓ sistemas de gestão do conhecimento.

Figura 2.9 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.



Fonte: Laudon e Laudon (2011).

Sistemas integrados

Também conhecidos como sistemas de planejamento de recursos empresariais (**ERP** - *enterprise resource planning*).

São utilizados para integrar processos de negócio nas áreas de manufatura e produção, finanças e contabilidade, vendas e marketing e recursos humanos em um único sistema de software.

A informação, anteriormente fragmentada em sistemas distintos, é armazenada em um **único repositório de dados abrangente**, a partir do qual pode ser utilizada por muitas partes diferentes da empresa.

Sistemas integrados

Um painel digital fornece a **informação precisa** e **abrangente** para a tomada de decisão, normalmente usando uma única tela.

A visão gráfica geral dos **principais indicadores** de desempenho (KPI) ajuda os gerentes a identificar rapidamente as zonas pontuais que precisam de atenção.

Quando um cliente faz um pedido, por exemplo, os dados fluem automaticamente para as partes da empresa que serão afetadas.

Os gerentes podem usar a informação integrada para tomar decisões com relação às **operações diárias** e ao planejamento **a longo prazo**.

Sist. de Gestão da cadeia de suprimentos

Os sistemas de gestão da cadeia de suprimentos (**SCM** - *supply chain management*) ajudam as empresas a administrar suas **relações** com os **fornecedores**.

Esses sistemas auxiliam fornecedores, empresas de compras, distribuidores e empresas de logística a **compartilharem informações** sobre pedidos, produção, níveis de estoque e entrega de produtos e serviços, de maneira a buscar insumos, **produzir** e **entregar** mercadorias e serviços com **eficiência**.

O objetivo final é levar a **quantidade certa** dos seus **produtos** da fonte para o ponto de consumo, com o **mínimo** espaço de **tempo** e o **menor custo** possível.

Sist. de Gestão da cadeia de suprimentos

Esses sistemas aumentam os lucros da empresa, através da diminuição de gastos de transporte e fabricação de produtos.

Permitem que os **gerentes** tomem **decisões** mais **acertadas** sobre como organizar e agendar recursos, produção e distribuição.

São considerados **sistemas interorganizacionais** porque automatizam o fluxo de informações através das fronteiras organizacionais.

Eles permitem que as empresas estabeleçam **vínculos eletrônicos** com clientes e terceirizem seu trabalho para outras empresas.

Sist. de Gestão do relacionamento com o cliente

CRM (*customer relationship management*): ajudam as empresas a administrar suas **relações** com os **clientes**.

Fornecem informações para **coordenar** todos os **processos** de negócios que lidam com os clientes, em termos de **vendas**, **marketing** e **serviços**.

Seu **objetivo** é **otimizar** a **receita**, a **satisfação** e a **retenção** de **clientes**.

Essas informações ajudam as empresas a:

- ✓ **Identificar**, **atrair** e **reter** os **clientes** mais lucrativos;
- ✓ **Prestar serviços** de melhor **qualidade** aos clientes existentes;
- ✓ **Aumentar** as **vendas**.

Sist. de Gestão do conhecimento

SGCs permitem às organizações administrar melhor seus processos, a fim de **capturar** e **aplicar conhecimento** e **experiência**.

Algumas empresas têm mais êxito que outras porque detêm mais conhecimento sobre como **criar**, **produzir** e **entregar** produtos e serviços.

Esse conhecimento empresarial, **único** e **difícil** de **reproduzir**, pode trazer benefícios estratégicos de longo prazo.

Tornam o conhecimento e experiência disponíveis onde e quando forem necessários para **melhorar** os **processos** de negócios e as **decisões administrativas**.

Intranets e extranets

As organizações que não têm condições de investir em aplicativos integrados podem **conseguir** a **integração** de dados, clientes, fornecedores e de seus próprios processos de negócio pelo uso de **intranets** e **extranets**.

Intranets são simplesmente **sites internos** da empresa acessados somente pelos funcionários.

O termo “**intranet**” refere-se a uma **rede interna**, em contraste com a Internet, que é uma rede pública que liga as organizações e outras redes externas.

Intranets e extranets

A Intranet usa as mesmas tecnologias e técnicas utilizadas pela Internet, e muitas vezes elas são simplesmente uma **área** de **acesso privado** no **site** da empresa.

Extranets são **sites** das empresas que são **acessíveis** a **vendedores** e **fornecedores autorizados**, e muitas vezes são utilizados para gerenciar o movimento de suprimentos por toda a cadeia de produção da empresa.

A **Six Flags** é uma empresa que opera 19 parques temáticos em toda a América do Norte, e mantém uma intranet para seus 2.500 funcionários de tempo integral, na qual fornece notícias relacionadas à empresa e informações sobre as operações diárias de cada parque, incluindo as previsões meteorológicas, horários das apresentações.

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.