



**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, EXAME de Época de Especial, 14 de Julho de 2017, Tempo: 2h00m**

---

**Exame com consulta. Pense antes de responder. Respeite os espaços de resposta. Limite-se ao que é pedido. Cuide a apresentação. Lembre-se que, num exame com consulta, não tem qualquer valor responder com teoria pode copiar dos seus apontamentos.**

*Open book Exam. Think before answering. Do not go over the answer spaces. Stick to the question. Care for the presentation. Be advised that, in an open book exam, there is no value in answering with the theory that you can read from your materials.*

---

Nome / Name: .....

Número / Number: ..... Curso / Course: .....

**1. Leia o seguinte texto.**

*Read the following text.*

*Verbalizeit, is a company offering language translation services, using human translators, via phone calls, its website, and other IT tools. Travelers and businesses pay a fee per minute to speak with a human translator. The service can be used, for example, for giving directions in a taxi in Spanish, asking about food allergies in Hindi, or communicating with business suppliers in Japanese, explains co-founder Ryan Frankel. Although the benefits for monolingual travelers are clear, Verbalizeit is also helping thousands of bi-lingual speakers earn a little extra cash. Parents, students, and retirees make up the estimated 2,000 translators on call around the world. Translators mark themselves as available whenever they are free to take phone calls and users' calls are randomly routed to a person with the appropriate language skill set. Frankel describes it as "essentially a platform that enables people with a second language to monetize on that skill." Verbalizeit also partnered with StudentUniverse, Skype, and TripLingo in an attempt to share the translating service with students, businesses, and language learners. Through their partnership with Skype, users can add a translator to any Skype call. This service can aid businesses that are looking to enter new markets or outsource work by breaking down language barriers that may have previously stunted overseas growth. The idea behind Verbalizeit's partnership with TripLingo is that users who are in the process of learning a language can connect with a translator to practice with a fluent speaker.*

Texto fortemente baseado no original "Verbalizeit will connect travelers to translators with the click of a button"  
escrito por Samantha Shankman (skift.com)

Indique, justificando com evidências do texto, um único FCS devidamente caracterizado.  
O suporte SI pode ser sugerido por si.

Identify one CSF based on evidences from the text *and* characterize it.  
The IS support can be suggested by you

Não escreva fora das margens da caixa ou terá um desconto na cotação. Do not go over the dashed margins.

O FCS é / The CSF is: .....

.....

.....

É um FCS porque / It is a CSF because: .....

.....

.....

.....

.....

Indicador(es) de mensuração / Measurement indicators: .....

.....

.....

.....

Tipo de FCS / Kind of CSF: .....

Suporte possível pelo SI / Possibility for IS support: .....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Use o espaço reservado, na horizontal, para modelar em BPMN 2.0 o processo de negócio que suporta a situação abaixo descrita:

Use the reserved space, in landscape, to model the business process bellow using BPMN 2.0.

O processo de Gestão de Reclamações inicia-se com o registo da queixa do cliente, após o que ela é analisada. Se for um caso simples ou de baixo valor, o colaborador tem autorização para o resolver localmente, a gosto do cliente, para garantir a sua satisfação. Se o caso for complexo ou envolver um valor elevado, a reclamação tem que ser enviada para a sede da empresa. Esta contacta depois o cliente com uma proposta de solução, ficando à espera da resposta deste. Se ele concordar, a proposta é implementada. Caso contrário, o processo é enviado para um árbitro, que resolverá a disputa. O processo fica suspenso até que o árbitro responda com a sua decisão, que é final e não admite recurso. Assim sendo, quando esta chega, a empresa simultaneamente implementa a decisão e actualiza o seu sistema de informação para ficar com a decisão deste tipo de caso registada para futuro.

**3. Caracterize o caso descrito na pergunta 1 recorrendo aos 3 elementos identificados por Paul Timmers.**

*Describe the business model of the case in question 1 using the 3 elements identified by Paul Timmers.*

*Não escreva fora das margens da caixa ou terá um desconto na cotação. Do not go over the dashed margins.*

1: .....

2: .....

3: .....

.....

.....

.....

.....

.....

4. **Explique porque razão, tipicamente, o desempenho de uma empresa piora em vez de melhorar quando entra em funcionamento um novo ERP acabado de instalar. Assuma que a empresa fez tudo bem no processo de escolha e implantação.**

*Explain why, typically, the performance of a company degrades instead of improving when a new ERP goes live. Assume that the company did everything well when selecting and deploying the software.*

Não escreva fora das margens da caixa ou terá um desconto na cotação. Do not go over the dashed margins.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. **Indique uma vantagem e uma desvantagem de usar um software em modelo SaaS, na cloud, vs adquirir a licença do mesmo software e instalá-lo na empresa.**

*Point out one advantage and one disadvantage of using a cloud-based SaaS software vs acquiring and installing the same software in-house.*

Não escreva fora das margens da caixa ou terá um desconto na cotação. Do not go over the dashed margins.

Vantagem / Advantage: .....

.....

.....

.....

.....

Desvantagem / Disadvantage: .....

.....

.....

.....

.....

Desenhe aqui, na horizontal, o processo de negócio pedido na pergunta 4.