

## Glossário

<b>Termo, Conceito ou Abreviação</b>	<b>Definição</b>
Sistemas de gerenciamento integrado	A gestão integrada pode ser compreendida como Gestão unificada de todos os setores da empresa e é possível através de um sistema que engloba todos os dados e processos de áreas distintas e apresenta as informações mais importantes em um único ambiente.
Indicadores de gestão	São uma importante ferramenta para tomada de decisão. Analisar as informações disponíveis sobre os processos corporativos contribui para que todos tenham em mãos uma fotografia da performance da organização. Exemplos de indicadores de gestão para a área de atuação do cliente: Quantidade de horas produtivas, custos de produção, tempo de atendimento das solicitações, índice de turnover, indicadores de qualidade e qualidade de fornecedores.
Índice de turnover	Volume de demissões em relação à quantidade total de colaboradores e o tempo médio de permanência dos funcionários.
Qualidade de fornecedores	Prazo de entrega dos fornecedores, qualidade dos materiais entregues e percentual de atendimento dos pedidos.
Informações duplicadas	Cadastro de clientes nos departamentos de venda e contas a receber, cadastro de fornecedores nos departamentos de compras e contas a pagar, cadastro de funcionários nos departamentos de recursos humanos e departamento de vendas e cadastro de produtos nos departamentos de venda e de administração de estoque.
Dashboard	Ferramenta de gestão da informação que ajuda no acompanhamento e exibição de indicadores, métricas e dados que indicam a saúde de um negócio, setor ou processo.
Extranet	Rede de computadores que permite acesso externo controlado, para negócios específicos ou propósitos educacionais. Em um contexto de business-to-business, uma extranet pode ser vista como uma extensão de uma intranet da organização que é estendida para usuários externos à organização, geralmente parceiros, vendedores e fornecedores, em isolamento de todos os outros usuários da Internet.
Intranet	A intranet é uma rede de computadores de uso exclusivo de um determinado local, como, por exemplo, a rede de uma empresa, que só pode ser acessada pelos seus utilizadores ou colaboradores internos.