

Lista de Revisão - Capítulo 2

Resumo

1 Quais as principais características das empresas para melhor entender o papel dos sistemas de informação?

Uma empresa é uma organização formal complexa cujo objetivo é produzir produtos ou serviços com finalidade de lucro. As empresas têm funções especializadas, como finanças e contabilidade, recursos humanos, manufatura e produção, e vendas e marketing. Elas estão organizadas hierarquicamente em níveis. Um processo de negócios é um conjunto de atividades logicamente relacionado que define como tarefas organizacionais específicas são executadas. Cada empresa precisa monitorar seu ambiente e atuar em conformidade com ele.

2 Como os sistemas atendem aos diferentes níveis de gerência em uma empresa?

Os sistemas que atendem à gerência operacional são os de processamento de transações (SPT), como processamento de folha de pagamentos ou de pedidos, que monitoram o fluxo das transações diárias rotineiras necessárias à condução dos negócios. Os sistemas de BI atendem vários níveis de gerência e ajudam os empregados a tomar decisões baseadas em mais informações. Os sistemas de informações gerenciais (SIG) e os sistemas de apoio à decisão (SAD), por sua vez, dão apoio à gerência média. A maioria dos relatórios dos SIGs condensa informações oriundas dos SPTs e não é muito analítica. Os SADs apoiam as decisões administrativas quando são únicas e se alteram rapidamente utilizando modelos analíticos e recursos avançados de análise de dados. Os sistemas de apoio ao executivo (SAEs) auxiliam a gerência sênior oferecendo dados, frequentemente na forma de gráficos e quadros disponibilizados em portais e painéis, usando diversas fontes de informações internas e externas.

3 Como os aplicativos integrados melhoram o desempenho organizacional?

Os aplicativos integrados são projetados para coordenar as múltiplas funções e processos de negócios. Os sistemas integrados reúnem os processos de negócios internos mais importantes de uma empresa em um único sistema de software para melhorar a coordenação e a tomada de decisão. Os sistemas de gestão da cadeia de suprimentos (SCM) ajudam a empresa a administrar seu relacionamento com os fornecedores, a fim de otimizar o planejamento, a busca de insumos, a fabricação e a entrega de produtos e serviços. Os sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) coordenam os processos de negócios envolvidos nas interações da empresa com os clientes. Os sistemas de gestão do conhecimento permitem às empresas otimizar a criação, o compartilhamento e a distribuição de conhecimento. As intranets e extranets são redes corporativas privadas baseadas em tecnologia da Internet. As extranets disponibilizam a usuários externos algumas partes das intranets corporativas privadas.

4 Por que os sistemas para colaboração e social business são tão importantes e quais tecnologias eles usam?

A colaboração representa o trabalho com os outros para alcançar metas explícitas e compartilhadas. Social business é o uso de plataformas de redes sociais internas e externas para envolver os empregados, clientes e fornecedores, podendo aumentar o trabalho colaborativo. Colaboração e social business têm se tornado cada vez mais importantes nos negócios devido à globalização, à descentralização da tomada de decisão e ao crescimento de empregos nos quais a interação é a primeira atividade a agregar valor. A colaboração e o social business melhoram a inovação, a produtividade, a qualidade e o atendimento aos clientes. As ferramentas para colaboração e social business incluem e-mail e mensagens instantâneas, wikis, sistemas de reunião virtual, mundos virtuais, serviços e cyberlockers baseados em nuvem, plataformas de colaboração corporativa como Microsoft SharePoint e Lotus Notes, além de ferramentas de redes sociais corporativas, como Salesforce Chatter, Yammer, Jive e IBM Connections.

5 Qual a função dos departamentos de sistemas de informação em uma empresa?

O departamento de sistema de informação é a unidade organizacional formal responsável pelos serviços de tecnologia da informação. Esse departamento é responsável pela manutenção dos equipamentos (hardware), programas (software), armazenagem de dados e redes que compreendem a infraestrutura de TI da empresa. O departamento de sistemas de informação é composto por especialistas como programadores, analistas de sistemas, líderes de projetos e gerentes de sistemas de informação; geralmente é chefiado por um CIO.

Exercícios

- Defina empresa e descreva suas principais funções.
- Defina processos de negócio e descreva o papel que desempenham nas organizações.
- Identifique e descreva os diferentes níveis de uma empresa e suas necessidades de informação.
- Defina sistemas de inteligência empresarial.
- Descreva as características dos sistemas de processamento de transações (TPS) e o papel que desempenham em uma empresa.
- Descreva as características dos sistemas de informação gerenciais (SIGs), dos sistemas de apoio a decisão (SADs) e dos sistemas de apoio ao executivo (SAEs) e explique como cada tipo de sistema ajuda os gestores a tomar decisões.
- Defina sistemas integrados, sistemas de gestão da cadeia de suprimentos, sistemas de gestão do relacionamento com o cliente e sistemas de gestão de conhecimento e relate sobre como eles beneficiam as empresas.