

Marketing Intelligence

2 - Sistemas de Informação nas Organizações

Catarina Félix
2º Semestre
2019/2020



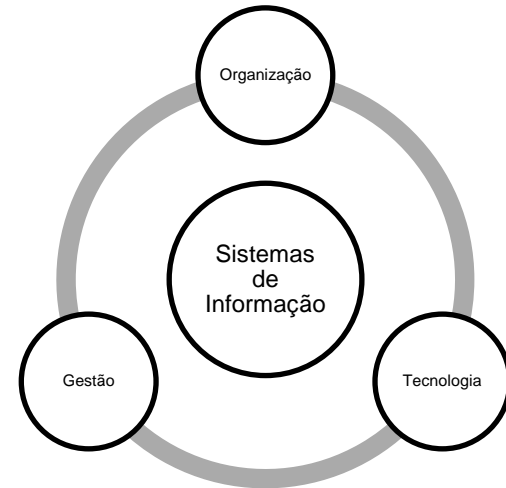
DEPARTAMENTO CIÊNCIA
E TECNOLOGIA



CONTEÚDO

1. Sistema de Informação
2. Dados vs. Informação
3. Atividades de um sistema de informação
4. SI em diferentes perspectivas
5. A importância dos SI no Negócio
6. Tipos de SI
 1. Transaction Processing Systems (TPS)
 2. Management Information Systems (MIS)
 3. Decision Support Systems (DSS)
 4. Executive Support Systems (ESS)
 5. Sistemas Integrados

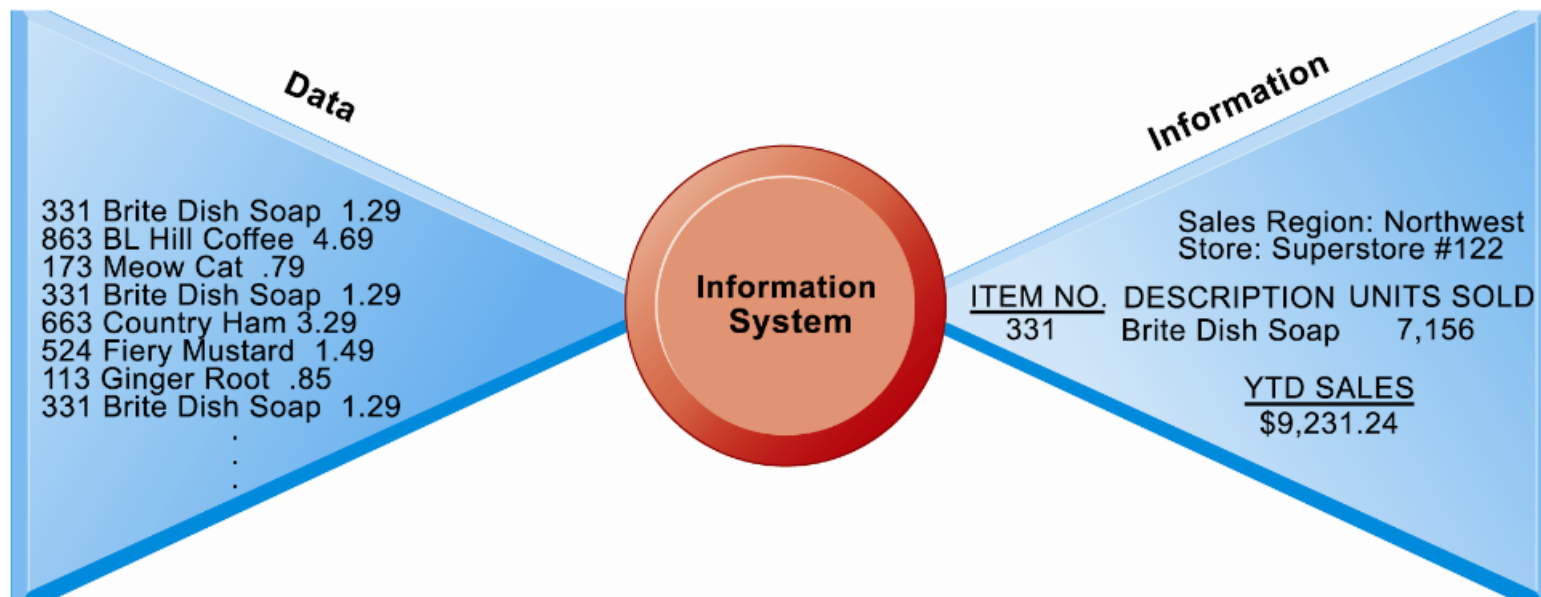
Sistema de Informação



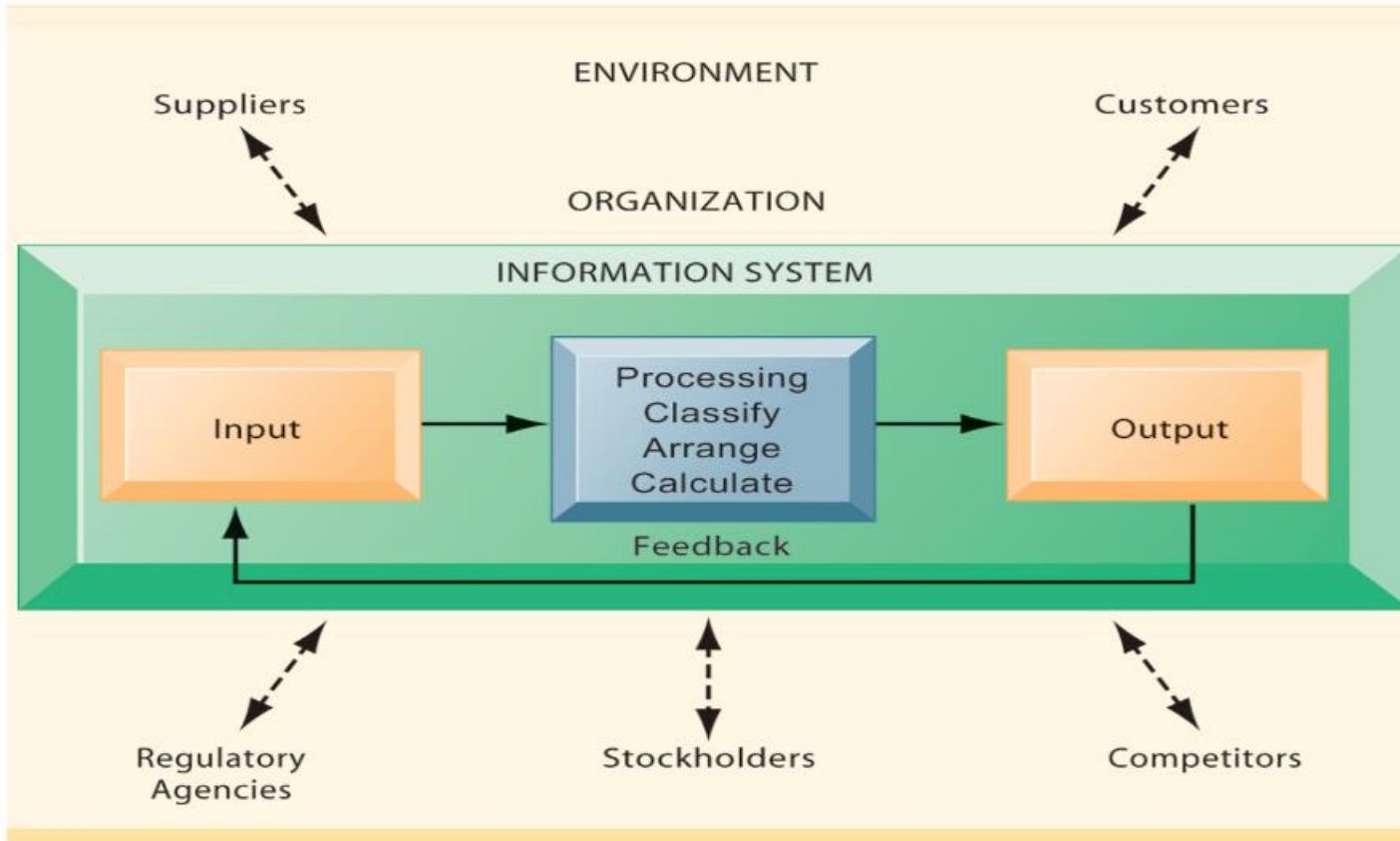
- Conjunto de componentes inter-relacionados
- Capta, processa, armazena e distribui informação
- Suporta a tomada de decisão, coordenação e controle
- Utiliza computadores e software (instrumentos técnicos e ferramentas base de um SI)
- Mais do que computadores:
 - A utilização dos sistemas de informação eficaz requer uma compreensão da organização, gestão e tecnologia da informação
 - Um sistema de informação cria valor para a empresa como uma solução organizacional e de gestão dos desafios apresentados pelo ambiente

Dados vs. Informação

- **Dados:** factos em estado bruto
- **Informação:** dados “moldados” numa forma com significado (colocados num contexto)



Atividades de um sistema de informação



- **Input:** Captura de dados em bruto da organização ou ambiente externo
- **Processamento:** Converte dados em bruto em informação
- **Output:** Transferência de informação processada a pessoas ou atividades que a utilizam
- **Feedback:** Output é devolvido aos membros apropriados da organização para ajudar a avaliar ou corrigir o input

SI em diferentes perspectivas

Estrutural

“um agrupamento de pessoas, processos, dados, modelos, tecnologia e linguagens parcialmente formalizadas, formando uma estrutura coesa que serve algum propósito ou função organizacional”

Funcional

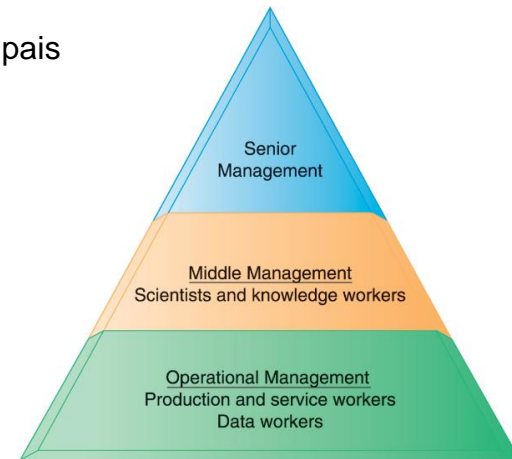
“um meio implementado tecnologicamente para o registo, armazenamento e disseminação de dados/informação. Os SI facilitam a criação e troca de significados que servem propósitos definidos tais como controlo, dar sentido e argumentação”

Empresarial

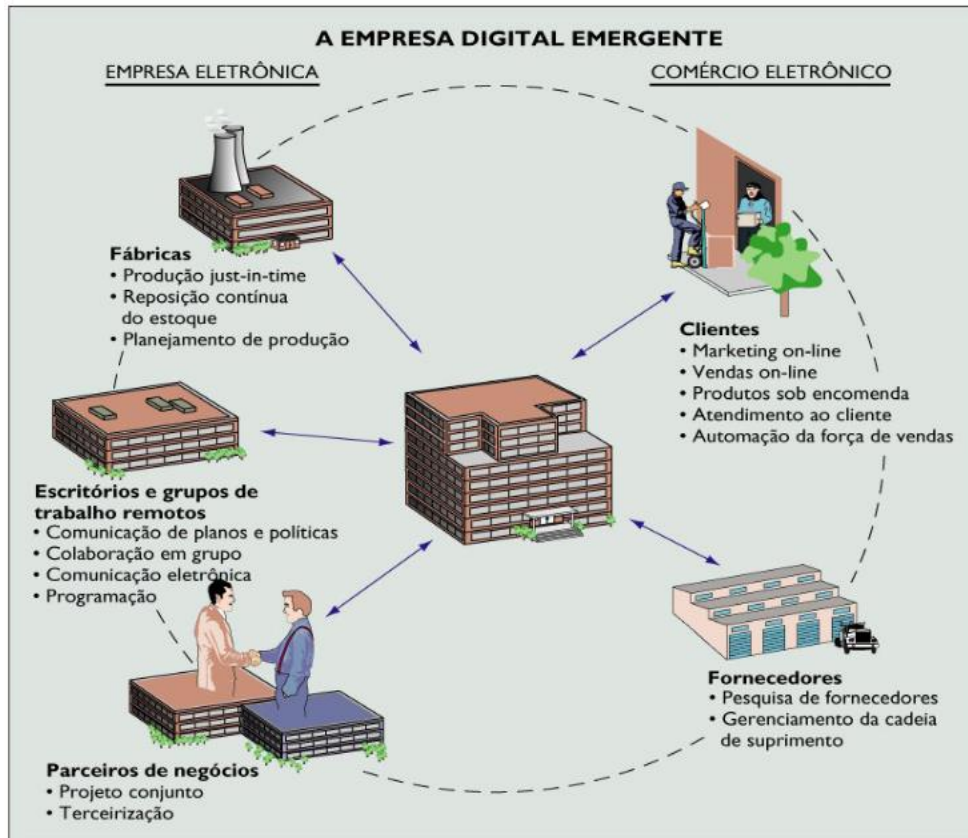
“É uma solução organizacional e de gestão baseada na tecnologia de informação, para desafios e problemas criados num ambiente de negócio”

A importância dos SI no Negócio

- Organizações empresariais são hierarquias que consistem em três níveis principais
 - Sistemas de informação dão suporte a cada um desses níveis
- Transformação do negócio pelos SI
 - Plataforma digital móvel em crescimento
 - Uso crescente no negócio de "bigdata"
 - Crescimento na computação em nuvem
- Oportunidades da globalização
 - A Internet reduziu drasticamente os custos de operação à escala global
 - Aumento no comércio externo
 - Apresenta desafios e oportunidades

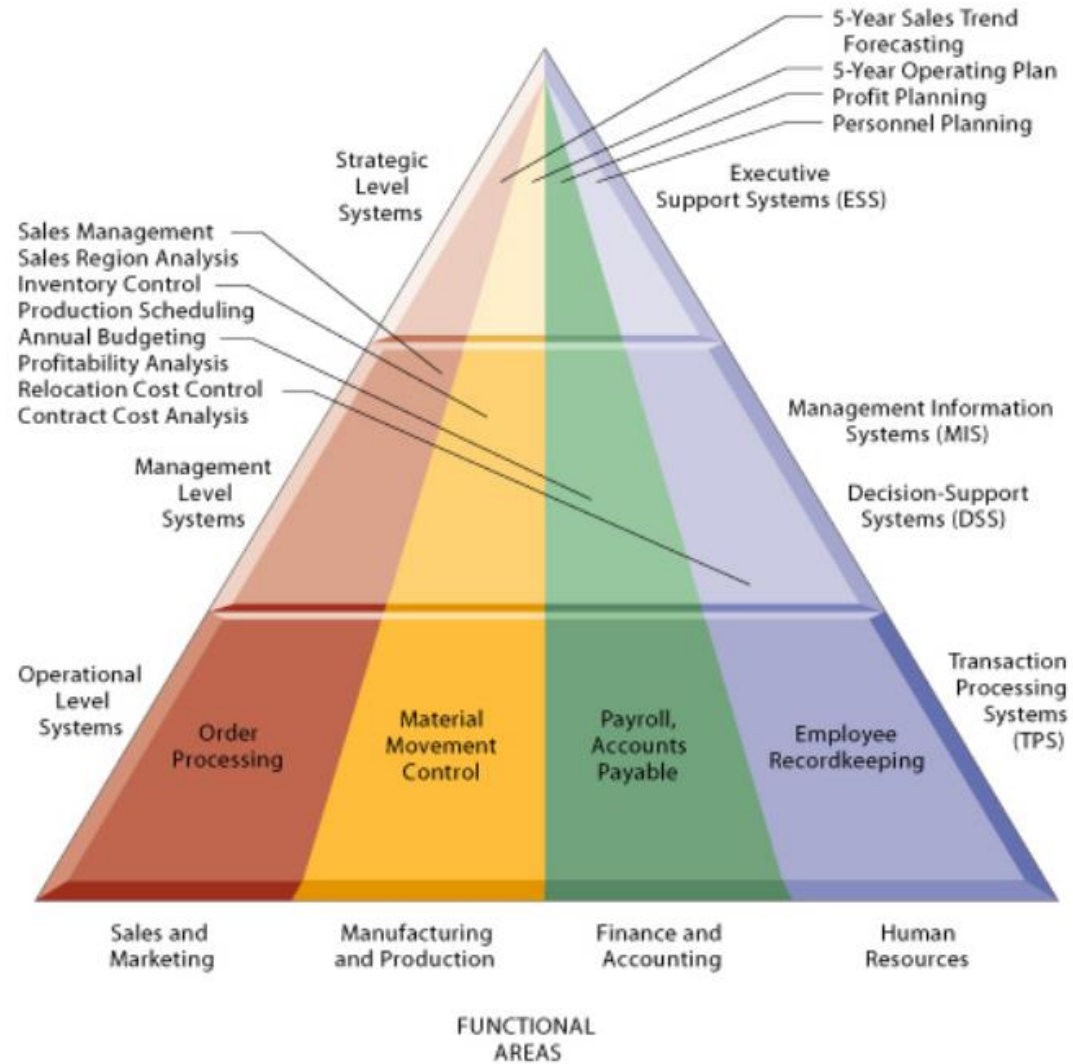


A importância dos SI no Negócio



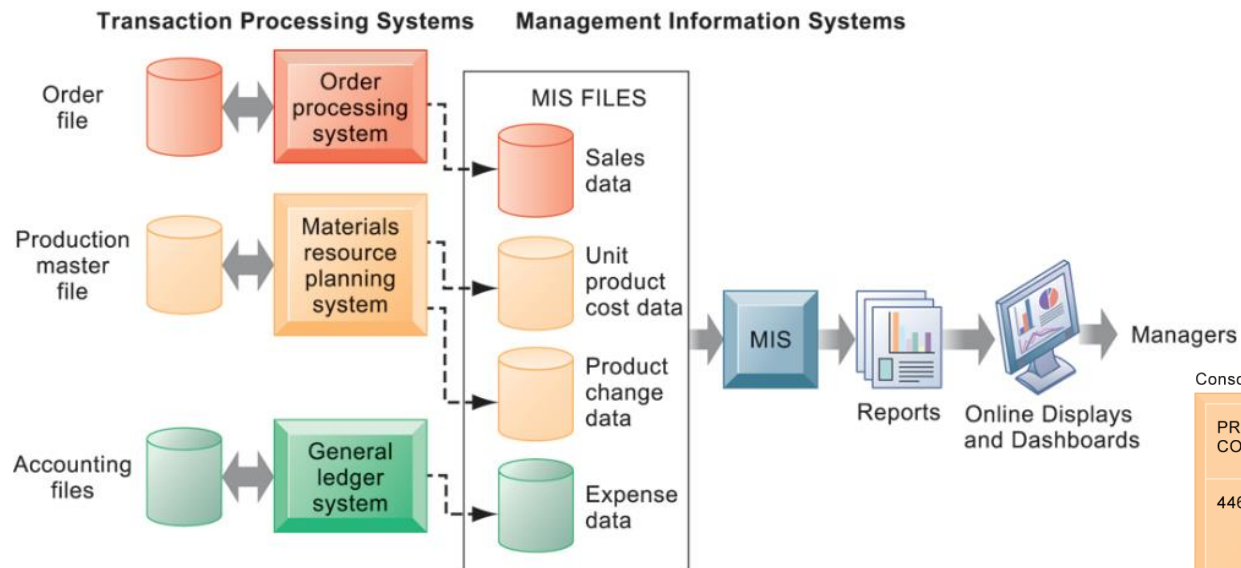
- Crescente interdependência entre
 - Capacidade de usar tecnologias de informação
 - Capacidade de implementar estratégias corporativas
 - Atingir metas corporativas
- As organizações investem em SI para alcançar seis importantes objetivos de negócios
 1. Excelência operacional
 2. Novos produtos, serviços e modelos de negócios
 3. Relacionamento mais estreito com os Clientes e Fornecedores
 4. Melhoria na tomada de decisões
 5. Vantagem competitiva
 6. Sobrevivência

Tipos de SI



Management Information Systems (MIS)

- Nível de gestão
- Sistemas de Informação para a Gestão

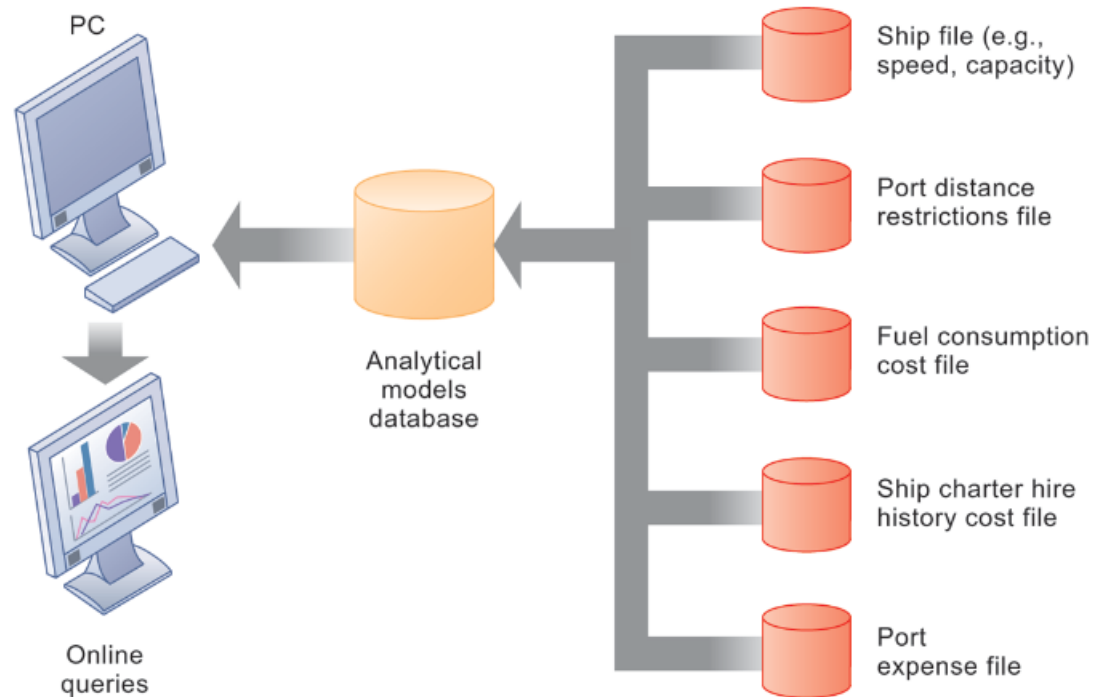


Consolidated Consumer Products Corporation Sales by Product and Sales Region: 2015

PRODUCT CODE	PRODUCT DESCRIPTION	SALES REGION	ACTUAL SALES	PLANNED	ACTUAL versus PLANNED
4469	Carpet Cleaner	Northeast	4,066,700	4,800,000	0.85
		South	3,778,112	3,750,000	1.01
		Midwest	4,867,001	4,600,000	1.06
		West	4,003,440	4,400,000	0.91
		TOTAL	16,715,253	17,550,000	0.95
5674	Room Freshener	Northeast	3,676,700	3,900,000	0.94
		South	5,608,112	4,700,000	1.19
		Midwest	4,711,001	4,200,000	1.12
		West	4,563,440	4,900,000	0.93
		TOTAL	18,559,253	17,700,000	1.05

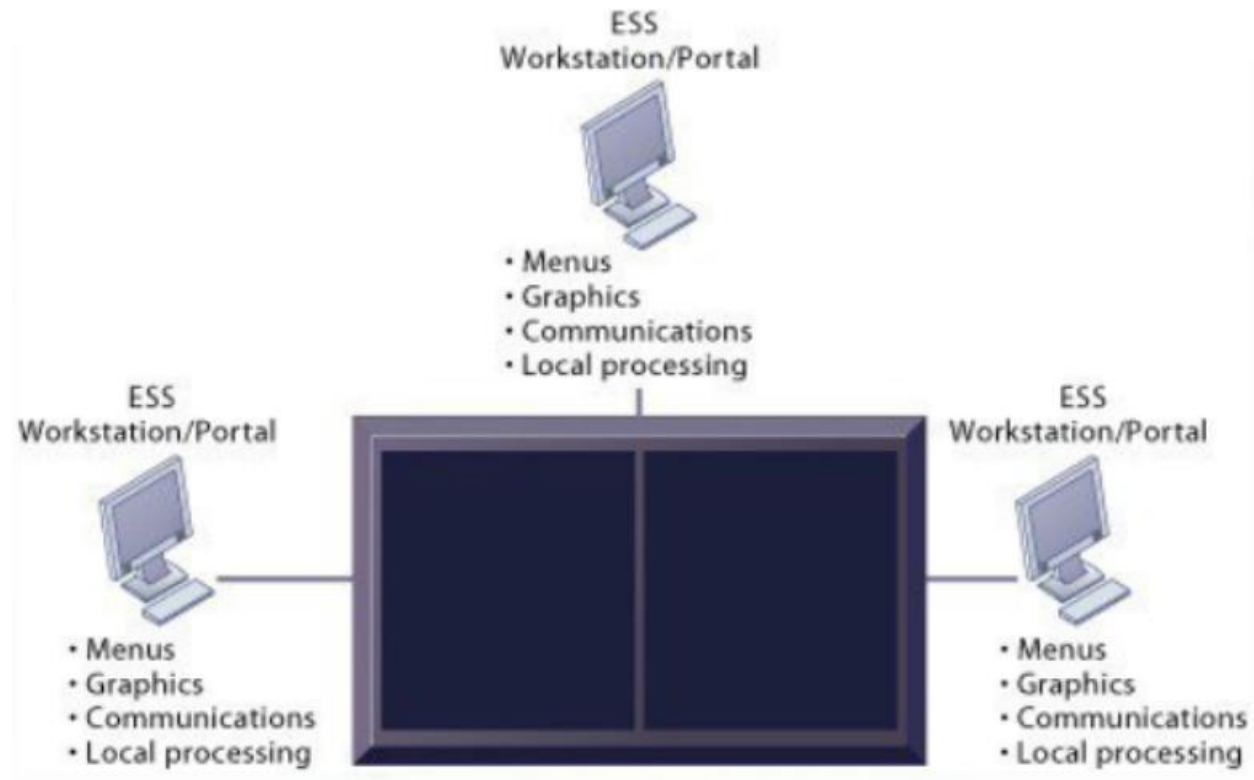
Decision Support Systems (DSS)

- Nível de gestão
- Sistemas de Suporte à Decisão



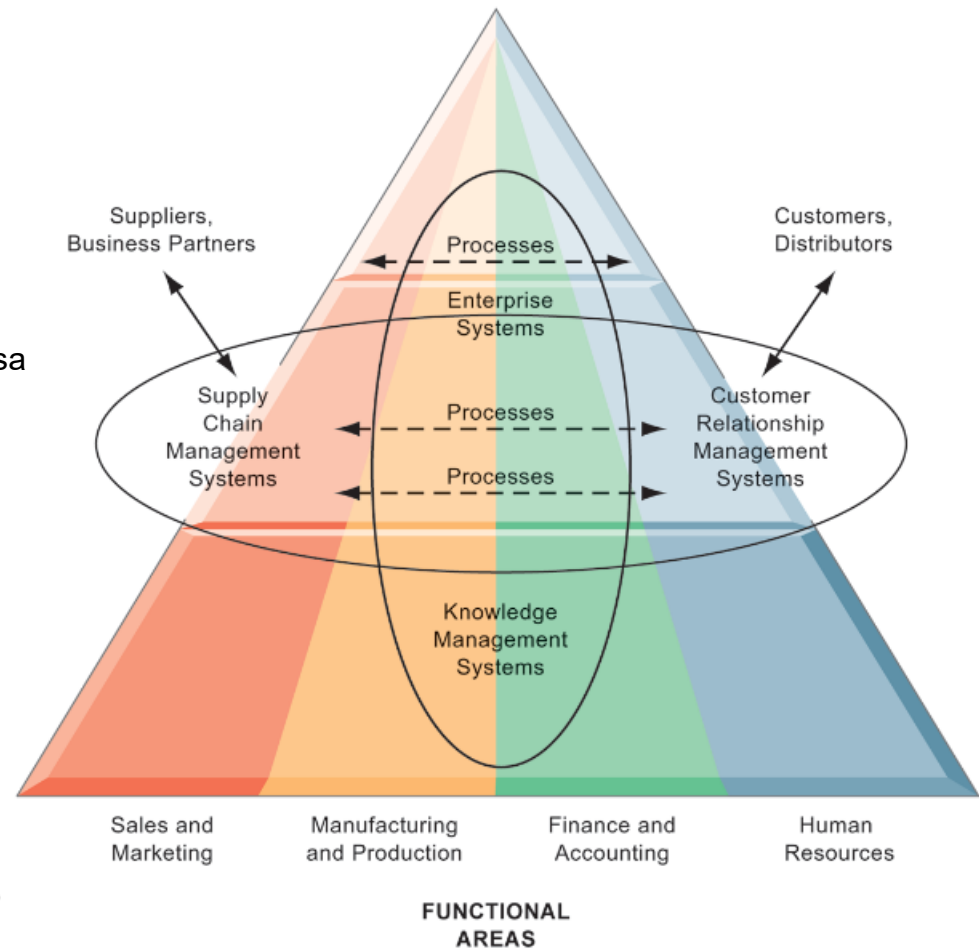
Executive Support Systems (ESS)

- Nível estratégico
- Sistemas de Informação para Executivos



Sistemas Integrados

- Sistemas que ligam a empresa
- Cobrem diferentes áreas funcionais
- Executam processos de negócio que “atravessam” a empresa
- Incluem todos os níveis da gestão
- Quatro aplicações:
 - Sistemas de gestão empresarial
 - *Enterprise Resource Systems (ERP)*
 - Sistemas de gestão da cadeia de abastecimento
 - *Supply Chain Management Systems (SCM)*
 - Sistemas de gestão de relacionamento como cliente
 - *Customer Relationship Management Systems (CRM)*
 - Sistemas de Gestão de Conhecimento
 - *Knowledge Management Systems (KM)*
 - Ex: *Business Intelligence (BI)*





UNIVERSIDADE
PORTUCALENSE

Do conhecimento à prática.