

**Nome:** Davi Augusto Neves Leite

**RA:** 191027383

### **Atividade 16/12/2021**

## **Estudo de Caso #2 – “A UPS concorre globalmente com Tecnologia da Informação”**

### **ENUNCIADO**

- 1) Quais são as entradas, os processamentos e as saídas no sistema de rastreamento de pacotes da UPS?
- 2) Quais tecnologias são utilizadas pela UPS? Como essas tecnologias estão relacionadas à estratégia de negócios da empresa?
- 3) Quais objetivos organizacionais estratégicos são visados pelos sistemas de informação da UPS?
- 4) O que aconteceria se os sistemas de informação da UPS não estivessem disponíveis?

### **RESOLUÇÃO**

- 1) A entrada corresponde ao dispositivo/ferramenta DIAD, em que é possível acessar informações sobre a entrega e a respeito da assinatura do cliente.  
O processamento corresponde a fase de coleta de informações, ou seja, as informações de entrega vão para o servidor da UPS e são disponibilizadas na Web, facilitando o rastreamento para o cliente.  
Na saída, por fim, a empresa se utiliza de um código de barras (chave primária do sistema) especial em que é possível acessar e incrementar todo o conjunto de informações a respeito da entrega.

- 2) A UPS faz o uso de celulares, internet e o DIAD (*smartphone*). Dessa maneira, é possível afirmar que o foco de negócios da empresa está focado na agilidade e eficiência. Ou seja, a empresa leva em conta todo o processo de entrega do produto, desde a contratação do serviço até o destino final, possibilitando uma maior comunicação com o cliente.
- 3) Os principais objetivos organizacionais estratégicos visados pela empresa está baseado na comunicação efetiva com o cliente e maior segurança nas entregas, desde a contratação dos serviços até o destino final.
- 4) Caso os sistemas de informação da UPS se encontrassem indisponíveis isso traria um impacto direto na eficiência operacional da empresa, uma vez que diminuiria tanto a participação dos clientes no acompanhamento das informações de entrega quanto na elaboração de rotas de entrega mais eficientes (possibilidade de gerar mais custos).