

Tipos de sistemas de informação



Três principais papéis dos SI's para as funções empresariais



Sistemas do nível estratégico

- Apóiam as **atividades de planejamento** de longo alcance dos gerentes seniores (na organização e no ambiente externo)
- Conciliam **alterações no ambiente externo** com a capacidade organizacional existente
- Freqüentemente respondem questões:
 - Quais serão os níveis de emprego em 5 anos?
 - Quais produtos deveriam ser priorizados nos próximo 5 anos?
 - Quais são as tendências do custo industrial a longo prazo?

Sistemas do nível gerencial

- Projetados para servir o monitoramento, controle, tomada de decisão e **atividades administrativas** da gerência média
- Fornecem **relatórios periódicos** ao invés de informações instantâneas sobre as operações
- Frequentemente respondem questões:
 - Qual seria o impacto nos cronogramas de produção se dobrássemos as vendas no mês de dezembro?
 - O que poderia acontecer ao nosso retorno de investimento se o cronograma da fábrica fosse atrasado por seis meses?

Sistemas do nível conhecimento

- Dão suporte aos **trabalhos especializados** de uma organização (knowledge workers)
- Ajudam a empresa a **integrar novos conhecimentos nos negócios** e auxiliar a organização a controlar o fluxo de papéis São as aplicações que mais crescem nos negócios atuais.

Sistemas do nível operacional

- Dão suporte aos gerentes organizacionais no acompanhamento de **atividades e transações elementares** da organização
- Respondem a questões de rotina:
 - Quantas peças existem no estoque?
 - O que aconteceu com o pagamento do Sr Willian?
 - Qual o tamanho da folha de pagamento este mês?
- Para responder esses tipos de questões a informação deve ser facilmente acessível, atual e precisa

Exemplo: área de vendas

- Estratégico: sistema para prever tendências de vendas num período acima de 3 anos
- Gerencial: sistema para acompanhamento de vendas mensais por território e relato de territórios onde as vendas excederam ou caíram abaixo dos níveis antecipados
- Conhecimento: projeto de displays promocionais para os produtos da firma
- Operacional: sistema de vendas para armazenar vendas diárias e processar pedidos

Principais tipos de SI's nos níveis empresariais

Nível Estratégico:

ESS – Executive Support Systems (SAE - Sistemas de Apoio ao Executivo)

Nível Gerencial ou Tático

MIS – Management Information Systems (SIG - Sistemas de Informações Gerenciais)

DSS – Decision Support Systems (SAD - Sistemas de Apoio à Decisão)

Nível do Conhecimento

KWS – Knowledge Works Systems (STC - Sistema de Trabalhadores do Conhecimento)

OAS – Office Automation Systems (Sistemas de Automação de Escritórios)

Nível Operacional

TPS – Transaction Processing Systems (SPT - Sistemas de Processamento de Transações)

Nível Estratégico

ESS – Executive Support Systems (Sistemas de Suporte ao Executivo)

- Projetados para incorporar dados de **eventos externos**
- Capacidade de telecomunicação e computação aplicada a um conjunto de problemas
- Executados por **executivos sêniores**

Nível Gerencial

MIS – Management Information Systems (Sistemas de Informações Gerenciais)

- Orientado às **atividades internas** da organização
- Útil para as **funções de planejamento, controle** e tomada de decisões
- Produz **relatórios semanais, mensais e anuais.**

Nível Gerencial

DSS – Decision Support Systems (Sistemas de Suporte à Decisão)

- Sistemas responsáveis para **rodar diversas vezes em um dia**
- Maior **poder analítico** que os outros
- Permite aos usuários controlar o input e output
- Oferece **adaptabilidade e flexibilidade**

Nível Conhecimento

KWS – Knowledge Works Systems (Sistema de Conhecimento ao Trabalho)

- Produzem a informação necessária ao nível conhecimento da empresa
- Auxiliam **trabalhadores do conhecimento** na criação e integração de novos conhecimentos na organização

Nível Operacional

TPS – Transaction Processing Systems (Sistemas de Processamento de Transações)

- Realizam e gravam **transações rotineiras** necessárias para conduzir o negócio
- Produz **informação para outros tipos de sistemas**
- Características:
 - Processam **grandes volumes de dados**, regularmente
 - Necessitam de **alta velocidade de processamento**
 - A maioria das **fontes de dados é interna**
 - Exigem grande capacidade de armazenamento
 - Alto nível de **detalhamento, precisão, integridade e segurança**
 - Requer muita confiabilidade de processamento

Exemplo: Sistemas de Vendas e Marketing

- A função de vendas dedica-se a contatar clientes, oferecer produtos e serviços, fechar pedidos, fazer o acompanhamento das vendas
- Os sistemas de informação de vendas e marketing dão suporte a essas atividades

Exemplo: Sistemas de Vendas e Marketing

➤ **Nível estratégico**

- Monitoram as tendências que afetam novos produtos e oportunidades de vendas.
- Preparam previsões de vendas
- Apóiam o planejamento de novos produtos e serviços
- Monitoram o desempenho dos concorrentes



Exemplo: Sistemas de Vendas e Marketing

➤ **Nível de gerência**

- Dão suporte à pesquisa de mercado
- Campanhas de propaganda e promocionais
- Determinação de preços
- Analisam desempenho de vendas e do pessoal de vendas



Exemplo: Sistemas de Vendas e Marketing

➤ **Nível de conhecimento**

- Identificam clientes e mercados utilizando dados demográficos, de mercado, de comportamento do consumidor e de tendências (análise de mercado)

➤ **Nível operacional**

- Ajudam a localizar e contatar clientes potenciais
- Rastrear vendas
- Processar pedidos – registrar, processar e acompanhar pedidos

Leituras

- TURBAN et al. Administração de tecnologia da informação: teoria e prática, Ed. Campus.