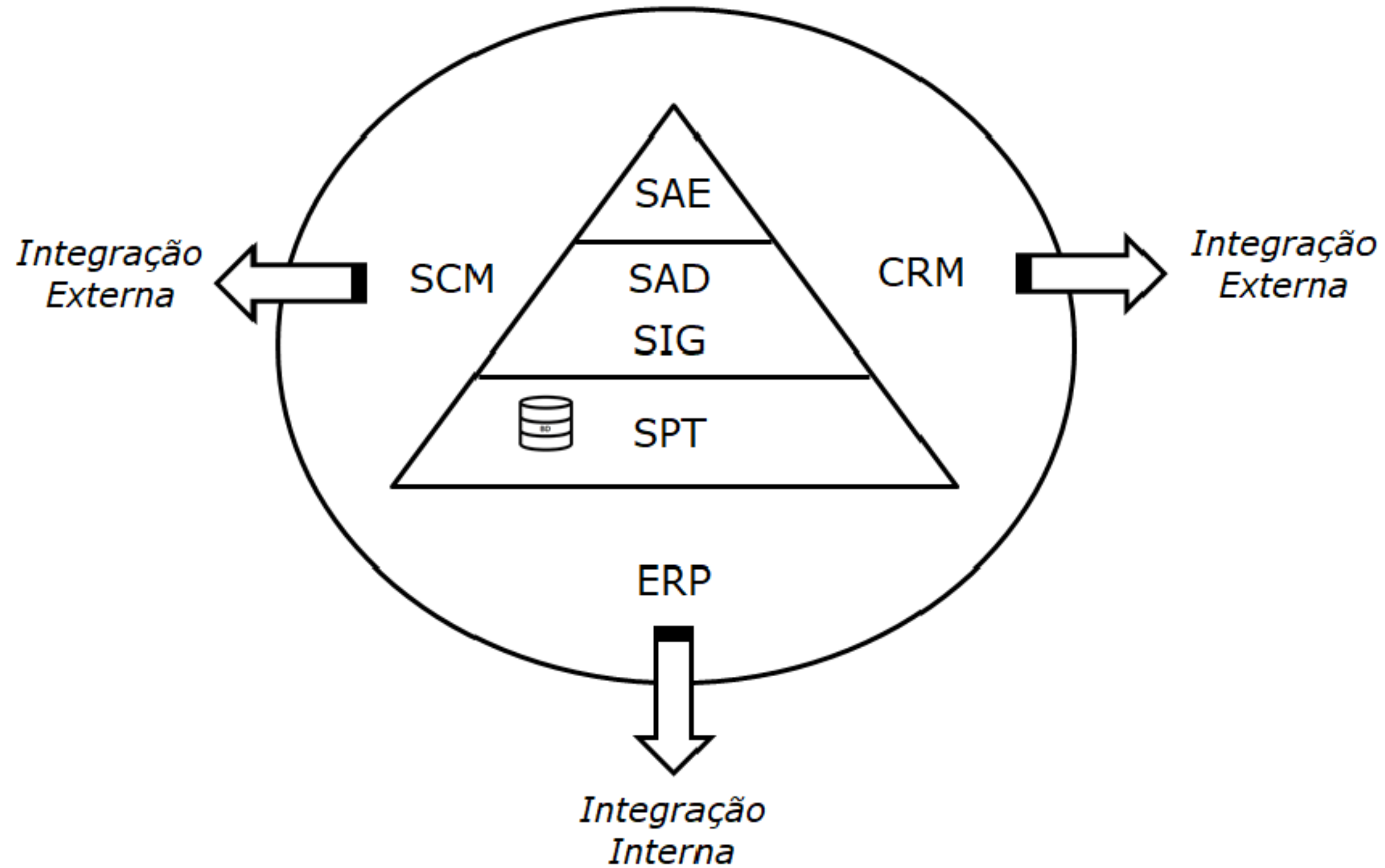
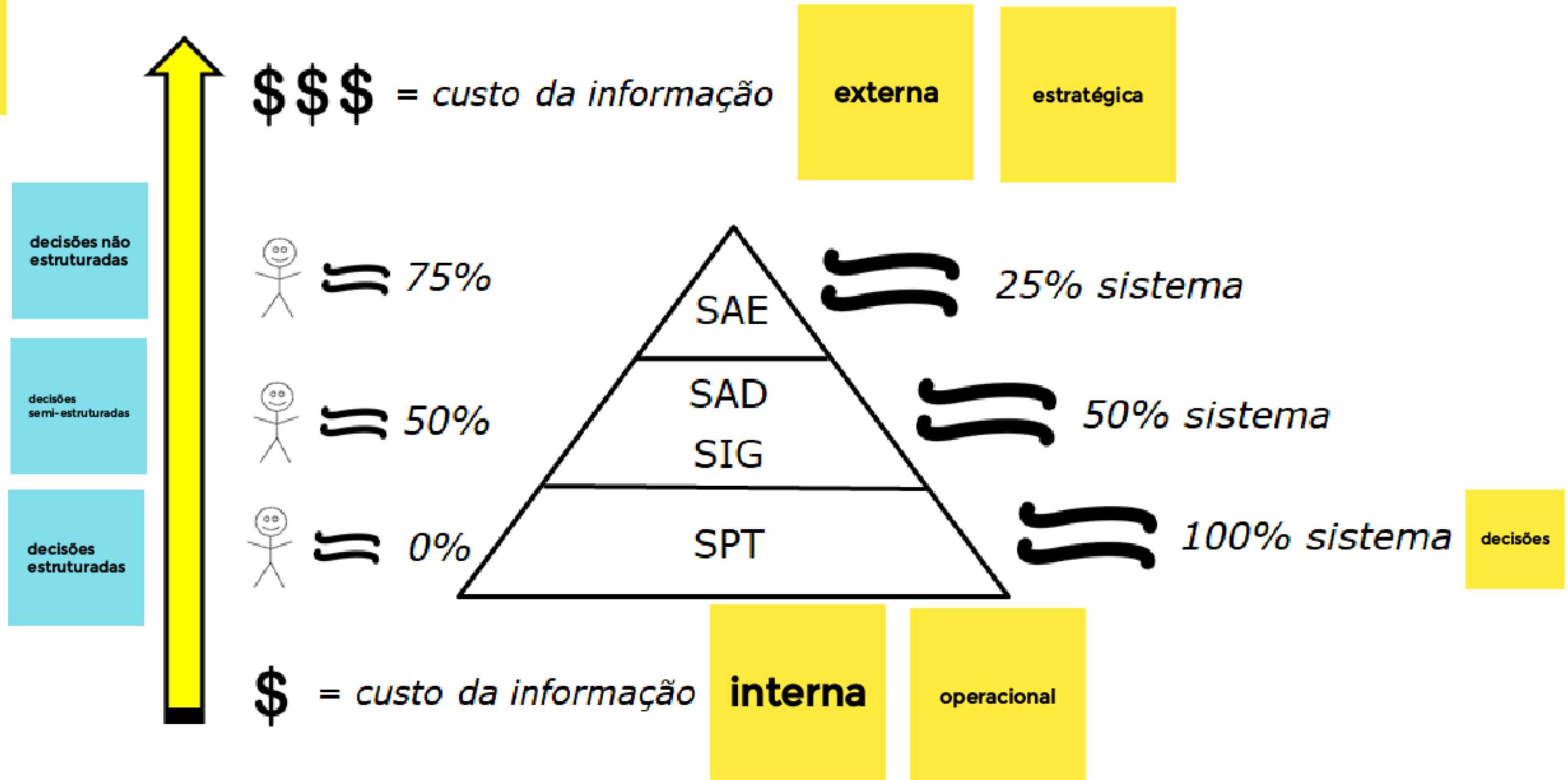


# Sistemas de Informação



Sistemas de Informação



# SPT

(Sistema de Processamento de Transações)

# TPS

(*Transaction Processing System*)



<https://www.youtube.com/watch?v=Y6sb1Eos1sl>

5min

Brigadeiros da Nice

SPT  
(Sistema de Processamento de Transações)

TPS  
(*Transaction Processing System*)

Automatizar

Transação ->  
Negócio ->  
Processo



Perspectiva  
de negócio



- **Por que? -> Objetivo**
- **O que ? -> Requisito de negócio -> Processo**
- **Como? -> Regra de negócio**

“Se o CPF não tiver restrições e a operadora indicar que o cartão tem limite disponível, liberar a compra”

“Se a peça pesar entre 999,9 Kg e 1000,1 Kg e a espessura da parede do duto de saída estiver entre 0,20 e 0,23 mm, ela pode ser encaminhada para a próxima fase do processo”

Perspectiva  
de negócio

Perspectiva  
de TI



# SPT

(Sistema de Processamento de Transações)

Perspectiva  
de TI

# TPS

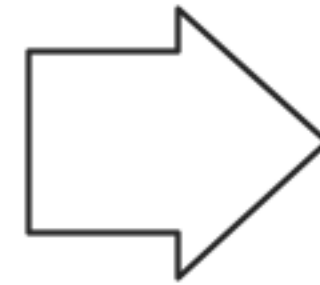
(*Transaction Processing System*)

• **O que é uma transação?**

rotina,  
dia a  
dia

- Inclusão
- Alteração
- Exclusão
- Consulta

**Dados**



SPT

Banco de  
dados da  
empresa



CREATE

C



READ

R



UPDATE

U



DELETE

D

# SPT

(Sistema de Processamento de Transações)

# TPS

(*Transaction Processing System*)



Alunos

Selecione o aluno  
selecione o aluno

ID


Nome

Endereço

Email

Telefone

Incluir Alterar Deletar Sair



Cadastro de Clientes

Adicionar Salvar Excluir Cancelar Pesquisar

Código cliente:

Nome do cliente:  N° Contrato

CPF: (Validador)

Endereço:  Bairro:

Cidade:  Estado:  CEP:

Ultima atualização no cadastro:

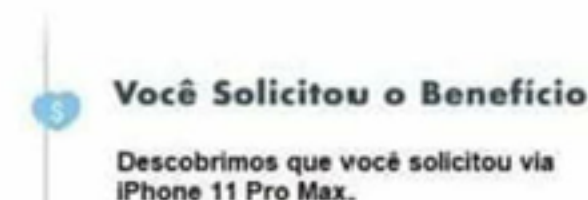
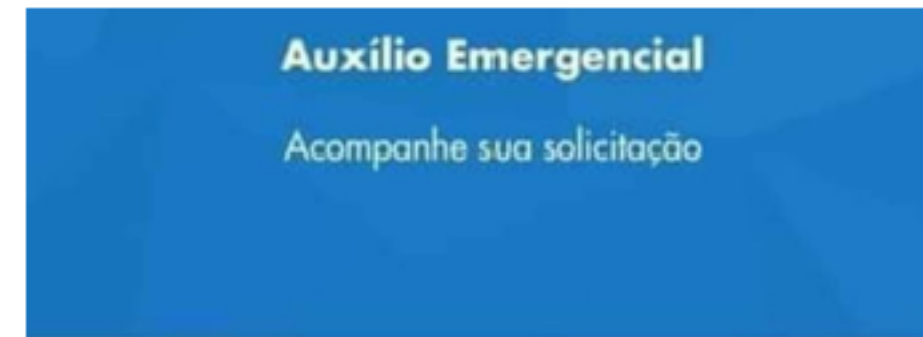
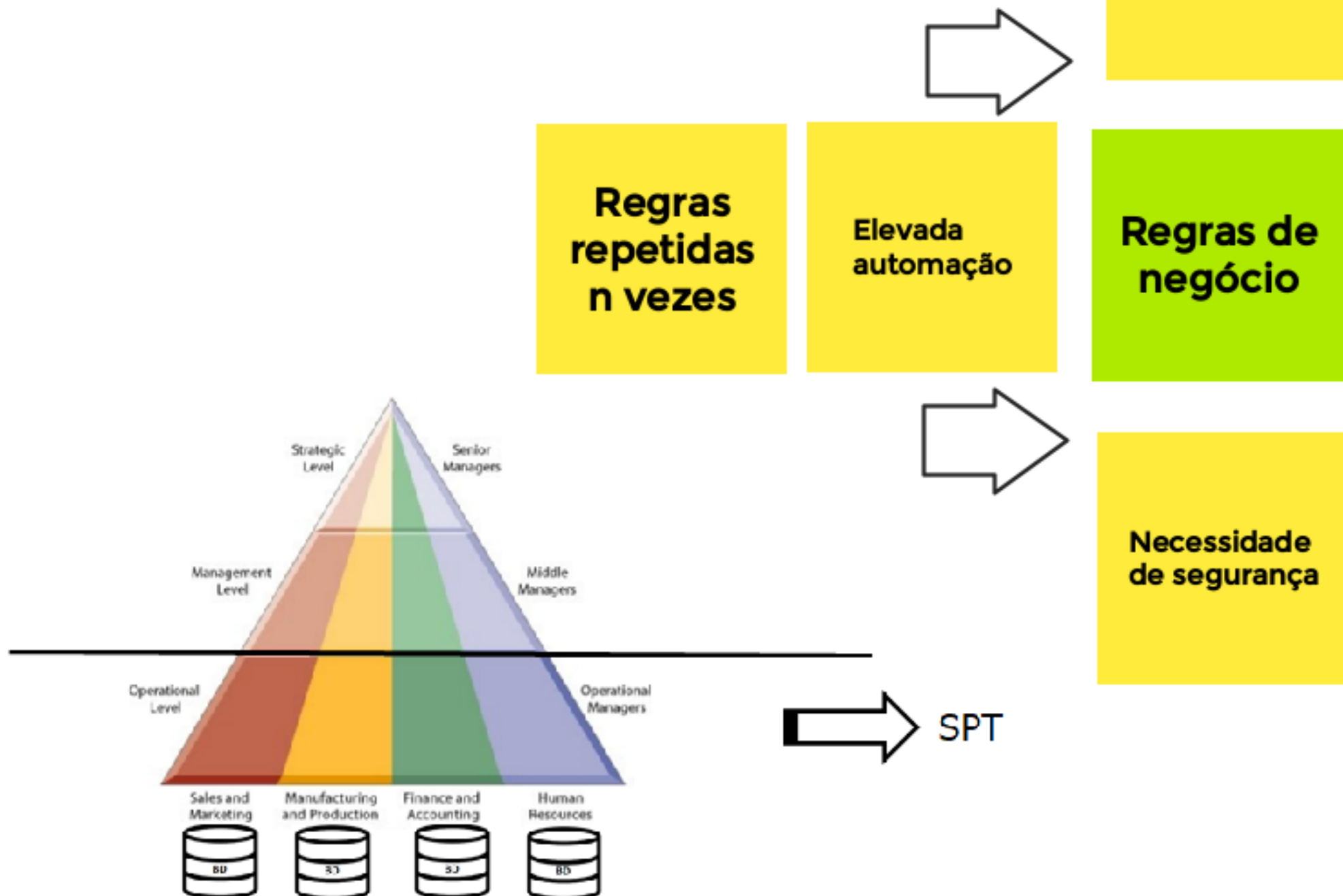


# SPT

(Sistema de Processamento de Transações)

## TPS

(*Transaction Processing System*)



# SPT

(Sistema de Processamento de Transações)

# TPS

(*Transaction Processing System*)





# SPT

(Sistema de Processamento de Transações)

# TPS

(*Transaction Processing System*)

**Por que o SPT  
é crítico para  
as empresas??**



SPT  
(Sistema de Processamento de Transações)

TPS  
(*Transaction Processing System*)

Sistema  
Próximo  
do  
Usuário

**CPs** Plano de Ensino PAULO CR | Zona Leste | Professor | Professor

FECHAMENTO CALENDÁRIO PLANO DE ENSINO CHAMADA PESSOAL SOBRE

disciplina Sistemas de Informação  
ISI002 - A ( Manhã )  
PAULO CRISTIANO DE OLIVEIRA

etapa +

ação

 <a href="#">Apresentação</a>	 <a href="#">Planejar</a>	 <a href="#">Executar</a>	 <a href="#">Gerenciar</a>	 <a href="#">Finalizar</a>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Objetivo,  
Processo e  
Regras de  
Negócio

Entrada  
de dados

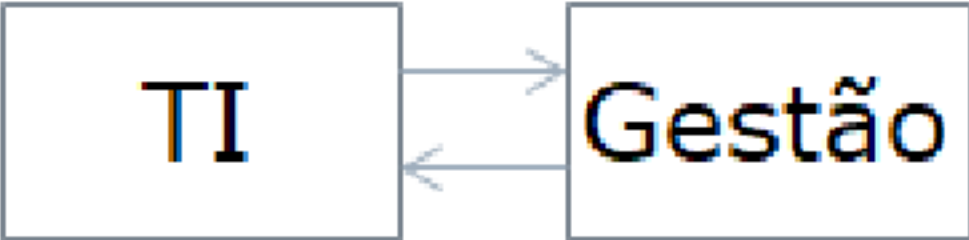


Base para  
outros  
sistemas

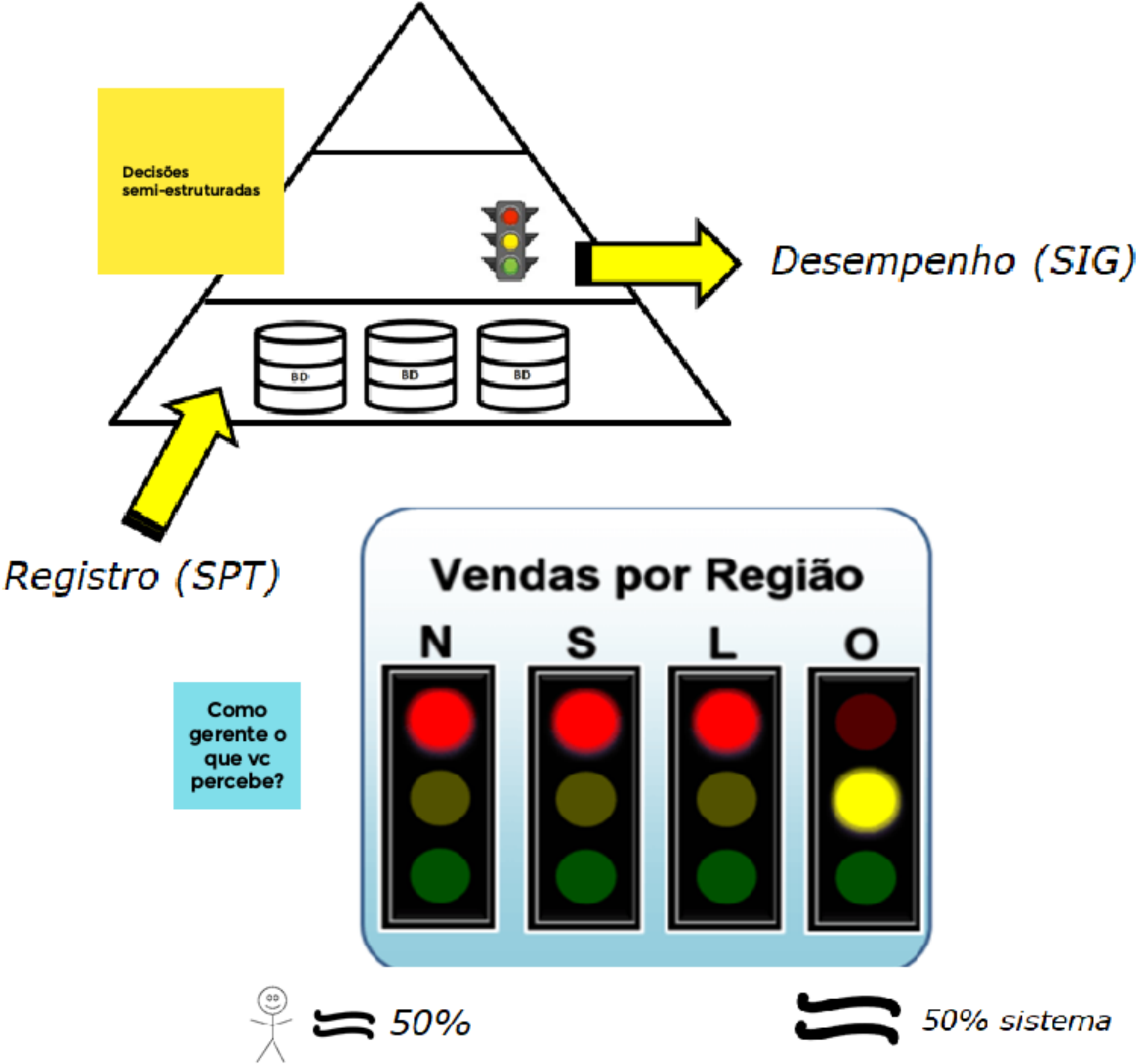
Inclusão,  
alteração,  
exclusão e  
consulta

SIG  
(Sistema de Informação Gerencial)

MIS  
(Management Information System)



<https://www.youtube.com/watch?v=xM1bEut--ig>



SIG  
(Sistema de Informação Gerencial)

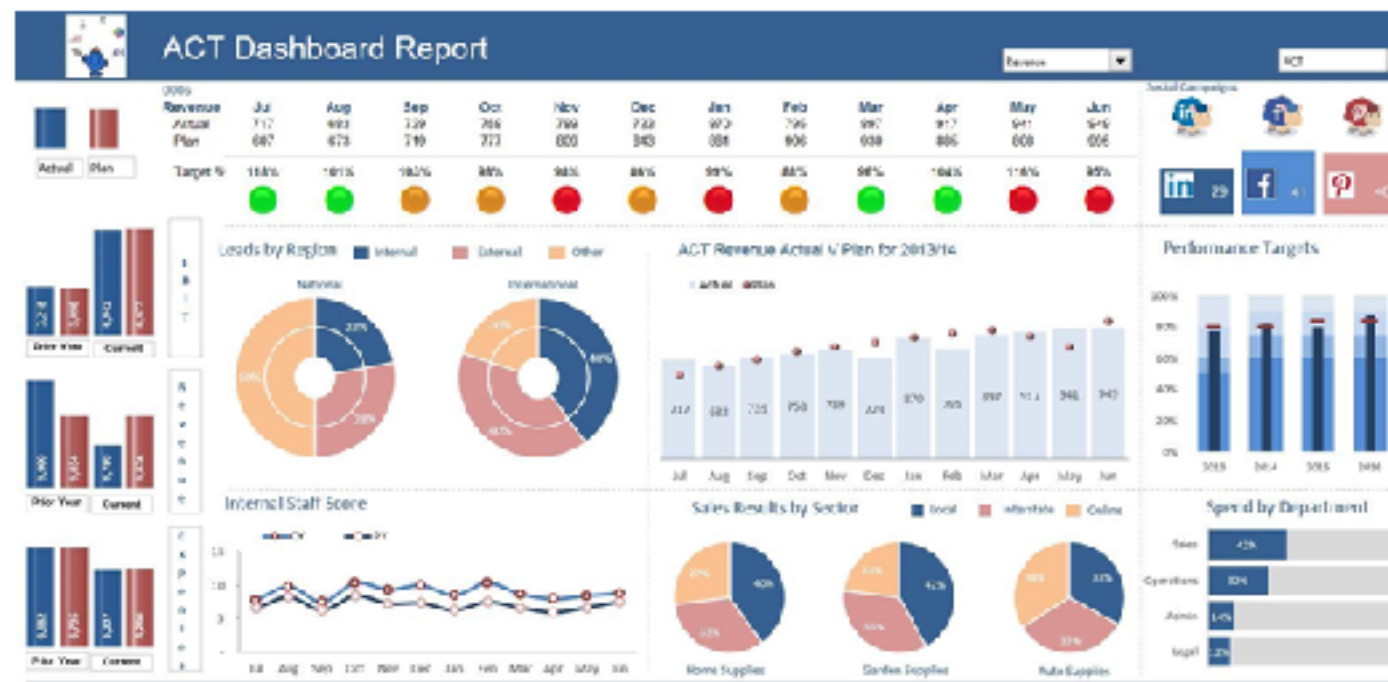
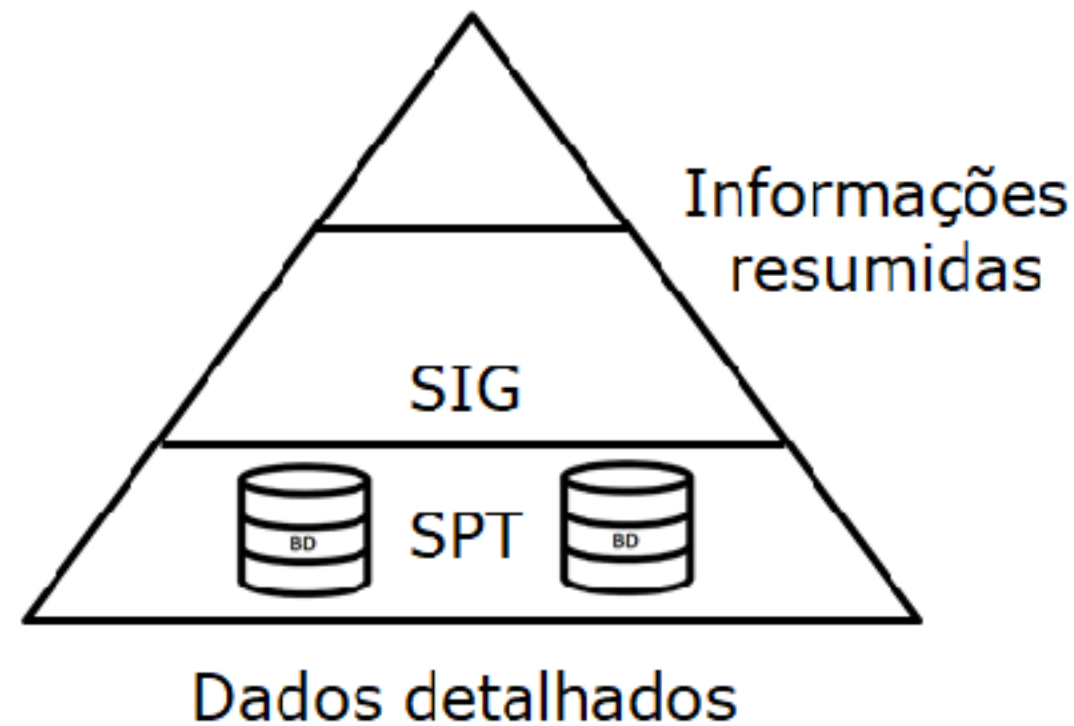
MIS  
(Management Information System)

O que é uma  
informação  
gerencial?

<https://www.youtube.com/watch?v=D8yFqywpf-E>

VsDash - Gestão por indicadores  
3min

Painel de  
Controle ->  
Dashboard



Totalização

≡ 50%

≡ 50% sistema



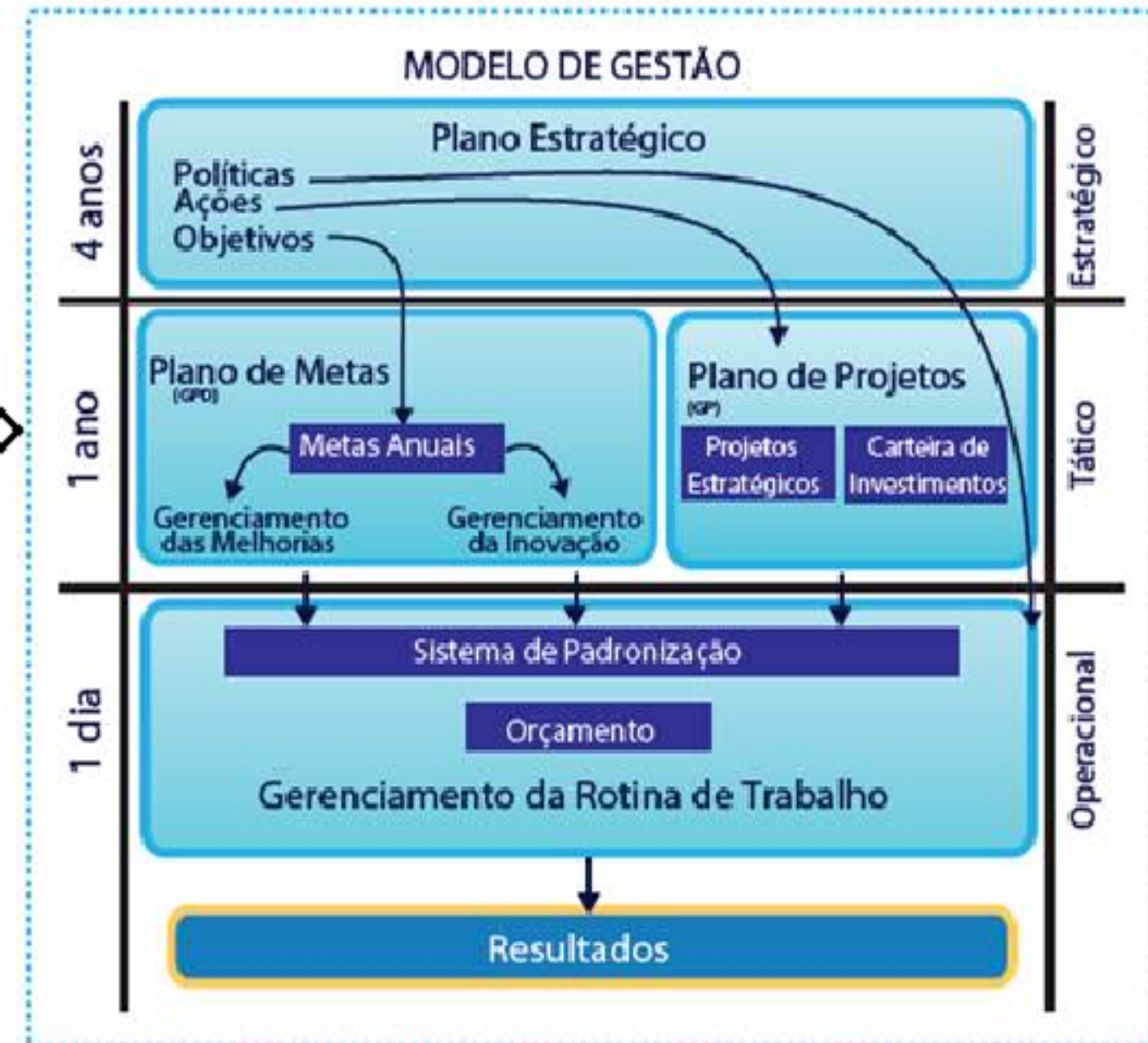
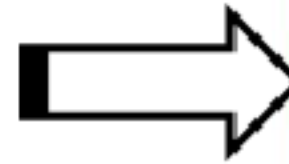
# SIG

(Sistema de Informação Gerencial)

# MIS

(Management Information System)

*SIG*



SIG  
(Sistema de Informação Gerencial)

MIS  
(Management Information System)

Componentes  
da arquitetura  
de um SIG:

Sistema  
Generoso

Sistema  
Amigo

**Objetivo (Gestão):**  
Aumentar os atendimentos.

**Meta (Gestão):**  
Mais de 100 atendimentos por dia.

Saída:  
Dashboard

**Indicador (TI):**  
Total de atendimentos

Registros detalhados:  
Atendimento 1  
Atendimento 2  
Atendimento 3  
Atendimento N

SPT

**Gatilhos (Gestão):**

Se Total de atendimentos menos de 60% da meta, então "vermelho"  
Se Total de atendimentos entre 60% e 90% da meta, então "amarelo"  
Se Total de atendimentos for mais de 90% da meta, então "verde"



Nome do processo:  
**Atendimento ao cliente (SPT)**

# SIG

(Sistema de Informação Gerencial)

# MIS

(*Management Information System*)

- Dashboard



**Display  
Only**

SIG  
(Sistema de Informação Gerencial)

MIS  
(Management Information System)

Balanced  
Scorecard  
(BSC)

Balanced Scorecard – Oficina Automotiva					
Perspectivas	Mapa da Estratégia	Objetivo	Indicador	Meta	Ações
Financeira	Ampliar o atendimento da Oficina nos grandes centros	Atender o mercado dos grandes centros, visando o crescimento de uma nova região por ano	•Lucros •Carteira de clientes	Aumento de 20% do faturamento bruto	Expandir o mercado nos grandes centros urbanos
Clientes	•Cadastrar oficinas com atendimento em horário diferenciado •Promover parcerias com oficinas especializadas em motocicletas	•Disponibilizar serviços 24 horas •Atrair clientes através da exclusividade do serviço prestado •Atender o mercado de duas rodas	Índice de satisfação dos clientes	Aumento de 5% de clientes no semestre	•Estender o atendimento em grandes centros urbanos do estado de São Paulo •Divulgação do serviço cartão fidelidade
Processos Internos	Melhoria do serviço	•Melhoria do tempo de serviço prestado	•Reabertura de solicitação dos serviços •Tempo padrão para o serviço prestado	•Reduzir o índice de reabertura para 5% no semestre •Não exceder a tolerância do tempo padrão em 10% das solicitações	Elaborar instruções de Trabalho
Aprendizado e Crescimento	Capacitar os colaboradores em cursos voltado para a qualidade do serviço	Capacitação da mão de obra	Ampliar o grau de especialização dos colaboradores (multifuncionais)	50 horas mínimo de treinamento por colaborador a cada semestre	Implantar programa de capacitação do capital intelectual



