**UNIVERSIDADE DE CUIABÁ**

**Disciplina:** Sistemas de Computação e de Informação

**Atividade Parcial I – 200 pontos** **Tipo:** Atividade de Pesquisa – Sistemas de Informação

**Data de Entrega:** 12/09/2025

**Introdução ao Tema**

Os sistemas de informação são ferramentas essenciais para o funcionamento eficiente das organizações modernas. Eles permitem o processamento, armazenamento e análise de dados, apoiando desde operações rotineiras até decisões estratégicas. Entre os diversos tipos existentes, destacam-se os sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) e CRM (Customer Relationship Management), que desempenham papéis fundamentais na gestão empresarial.

**Desenvolvimento**

**1. Tipos de Sistemas Escolhidos**

**ERP – Enterprise Resource Planning** O ERP é um sistema integrado que gerencia os principais processos de uma empresa, como finanças, logística, recursos humanos e produção. Ele centraliza as informações em uma única base de dados, permitindo maior controle e eficiência operacional. Segundo Stair & Reynolds (2021), o ERP atua como uma espinha dorsal tecnológica, conectando departamentos e automatizando tarefas. Plataformas como SAP, Oracle e TOTVS são exemplos populares que oferecem módulos personalizáveis conforme o porte e setor da empresa.

**CRM – Customer Relationship Management** O CRM é voltado para a gestão do relacionamento com clientes. Ele permite registrar interações, acompanhar o histórico de compras, segmentar públicos e planejar ações de marketing e vendas. De acordo com Mattos (2005), o CRM melhora a experiência do cliente ao oferecer atendimento personalizado e estratégias baseadas em dados. Ferramentas como Salesforce, HubSpot e RD Station são amplamente utilizadas.

**2. Exemplos Reais**

* **ERP na Natura:** A empresa utiliza SAP para integrar seus processos de produção, distribuição e vendas, garantindo agilidade e rastreabilidade em sua cadeia de suprimentos.
* **CRM no Magazine Luiza:** O Magalu usa CRM para personalizar ofertas, acompanhar o comportamento dos consumidores e fortalecer o relacionamento com seus clientes por meio de campanhas segmentadas.

**3. Análise Crítica**

**Vantagens:**

* Maior eficiência operacional
* Redução de erros e retrabalho
* Tomada de decisão baseada em dados
* Melhoria no atendimento ao cliente

**Desafios:**

* Alto custo de implementação
* Resistência à mudança por parte dos colaboradores
* Necessidade de treinamento contínuo

**Aplicação por Nível:**

* O ERP é voltado principalmente para operações do dia a dia e níveis gerenciais.
* O CRM atua fortemente em decisões estratégicas relacionadas ao mercado e clientes.

**Considerações Finais**

A adoção de sistemas ERP e CRM representa um avanço significativo na gestão organizacional. Eles não apenas otimizam processos internos, mas também fortalecem a competitividade das empresas ao proporcionar decisões mais assertivas e relacionamentos duradouros com os clientes. No entanto, sua implementação exige planejamento, investimento e capacitação.

**Referências (formato ABNT)**

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. *Princípios de Sistemas de Informação*. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2021. MATTOS, Antônio Carlos Marques. *Sistemas de informação: uma visão executiva*. São Paulo: Saraiva Uni, 2005. OLIVEIRA, Ruy Flávio de; COSTA, Luis Augusto Arruda. *Sistemas de computação e de informação*. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2016.