

# ATIVIDADES PRÁTICAS SUPERVISIONADAS

## CST em Análise e Desenvolvimento de Sistemas 4ª Série Sistemas de Informação

A atividade prática supervisionada (ATPS) é um procedimento metodológico de ensino-aprendizagem desenvolvido por meio de um conjunto de etapas programadas e supervisionadas e que tem por objetivos:

- ✓ Favorecer a aprendizagem.
- ✓ Estimular a corresponsabilidade do aluno pelo aprendizado eficiente e eficaz.
- ✓ Promover o estudo, a convivência e o trabalho em grupo.
- ✓ Desenvolver os estudos independentes, sistemáticos e o autoaprendizado.
- ✓ Oferecer diferentes ambientes de aprendizagem.
- ✓ Auxiliar no desenvolvimento das competências requeridas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação.
- ✓ Promover a aplicação da teoria e conceitos para a solução de problemas práticos relativos à profissão.
- ✓ Direcionar o estudante para a busca do raciocínio crítico e a emancipação intelectual.

Para atingir estes objetivos a ATPS propõe um desafio e indica os passos a serem percorridos ao longo do semestre para a sua solução.

A sua participação nesta proposta é essencial para que adquira as competências e habilidades requeridas na sua atuação profissional.

Aproveite esta oportunidade de estudar e aprender com desafios da vida profissional.

**AUTORIA:**

Marcelo Ramillo  
Faculdade Anhanguera de Limeira

Márcio Aparecido Artero  
Faculdade Anhanguera de Limeira

## COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

Ao concluir as etapas propostas neste desafio, você terá desenvolvido as competências e habilidades que constam, nas Diretrizes Curriculares Nacionais, descritas a seguir.

- ✓ Iniciar, projetar, desenvolver, implementar, validar e gerenciar soluções usando a tecnologia de computação em organizações privadas e públicas, aplicando metodologias para análise e desenvolvimento de projetos de sistemas.
- ✓ Identificar, analisar e documentar oportunidades, problemas e necessidades passíveis de solução via computação, e para empreender na concretização desta solução.
- ✓ Levantar dados e empreender uma abordagem sistêmica no trato dos problemas de distribuição da informação.
- ✓ Tomar decisões e saber implementá-las.

### Produção Acadêmica

- Relatório 1 - Conceitos de Sistemas Informação.
- Relatório 2 - Perspectivas do Projeto *Life TT Easy*.
- Relatório 3 - Implantação do Projeto *Life TT Easy*.
- Relatório 4 - Análise de Resultados.

### Participação

Esta atividade será, em parte, desenvolvida individualmente pelo aluno e, em parte, pelo grupo. Para tanto, os alunos deverão:

- Organizar-se, previamente, em equipes de 5 a 6 participantes;
- Entregar seus nomes, RAs e *e-mails* ao professor da disciplina.
- Observar, no decorrer das etapas, as indicações: Aluno e Equipe.

### Padronização

O material a ser produzido neste desafio deve ser estruturado de acordo com as normas da ABNT<sup>1</sup>, com o seguinte padrão:

- em páginas de formato A4;
- com margens esquerda e superior de 3cm, direita e inferior de 2cm;
- fonte *Times New Roman* tamanho 12, cor preta;
- espaçamento de 1,5 entre linhas;
- se houver citações com mais de três linhas, devem ser em fonte tamanho 10, com um recuo de 4cm da margem esquerda e espaçamento simples entre linhas;
- com capa, contendo:
  - logo oficial da Anhanguera Educacional – Uniderp;
  - nome de sua Unidade de Ensino, Curso e Disciplina;
  - nome e RA de cada participante;
  - título da atividade;
  - nome do tutor a distância da disciplina;
  - cidade e data da entrega, apresentação ou publicação.

---

<sup>1</sup> Consulte o Manual para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos. Unianhanguera. Disponível em: [http://issuu.com/normalizacao/docs/normalizacao\\_de\\_trabalhos\\_academico](http://issuu.com/normalizacao/docs/normalizacao_de_trabalhos_academico).

## DESAFIO

Para administrar uma empresa é essencial estar atualizado de todas as informações, números e valores que trafegam dentro e no meio empresarial. Estas informações, por meio de sistemas gerenciais, trafegam numa velocidade surpreendente, proporcionando agilidade nas tomadas de decisões, mas o tempo perdido para manipulação das informações pode resultar em prejuízos irreparáveis.

Pensando em como obter essas informações, que o Sr. Antônio Carlos Zadabbaxizy da empresa *Life TT Easy*, fabricante de bicicletas, vem buscando soluções para enfrentar este problema. A *Life TT Easy* está no mercado há cinco anos e, desde então, vem crescendo de uma forma que o Sr. Antonio já não consegue ter o controle de todas as informações e em curto período de tempo. A empresa cresceu significativamente em reflexo à preocupação da população com a qualidade de vida.

Sua intenção é contratar uma empresa para integrar novos módulos ao seu sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*), em que consiga controlar seu fluxo de caixa junto ao setor de cobrança, monitorar e controlar as vendas e seus representantes junto ao setor de assistência técnica. E ainda, poder coletar opiniões de seus clientes, uma vez que a *Life TT Easy* atende todo território nacional. Tudo isso, para que o Sr. Antônio tenha o controle e uma assertividade maior nas tomadas de decisões. Seu desejo também é integrar as tabelas de preços, de impostos, de produtos e mapear as regiões de seus clientes para reduzir custo e aumentar a rapidez nas entregas. Seu filho Antonio Junior acha interessante também, a criação de um *e-commerce* (comércio eletrônico) como opção de vendas, uma vez que em algumas regiões o representante não chega.

Sobre todos os pontos levantados para o melhoramento do sistema de informação, o Sr. Antonio está preocupado com a mão de obra, o custo benefício e a forma de implantação para o novo projeto de sistema de informação. Por isso, *Life TT Easy* está procurando a sua empresa para prestar este serviço. Para isso, será necessário mostrar-se competente criando soluções funcionais e eficientes.

## Objetivo do Desafio

Elaborar um conjunto de relatórios que demonstrem a viabilidade das soluções para integrar ao sistema ERP da *Life TT Easy*, fornecendo soluções práticas e eficientes na questão de relatórios de informações de gerenciamento, bem como incluir tabelas e gerenciar as vendas externas. Tudo isso, deverá trazer à empresa um resultado positivo, agregando valor ao seu produto e reduzindo seus custos operacionais.

## ETAPA 1

---

Esta atividade é importante para entender a importância do sistema de informação para o ambiente de negócios. Definir e distinguir o sistema de informação que controla as principais funções empresariais. Avaliar o desempenho do sistema de informação integrado que atende as diferentes áreas de negócios e níveis de gerência.

Para realizá-la, devem ser seguidos os passos descritos.

## PASSOS

### Passo 1 (Individual)

Fazer a leitura no livro texto da disciplina sobre os conceitos do sistema de informação e quais dos sistemas são mais utilizados no mercado atualmente, bem como os componentes que formam um sistema de informação e o papel que desempenham no ambiente de negócios.

### Passo 2 (Equipe)

Reunir sua equipe e responder as seguintes questões:

1. Explicar quais atividades são executadas pelo sistema de informação?
2. Descrever o que o sistema de informação pode trazer em termos de soluções nos problemas organizacionais das empresas focando a empresa *Life TT Easy*?

3. Refletir sobre: Nos dias de hoje, o conhecimento sobre sistema de informação é um diferencial para alavancar carreiras dentro das Empresas. Em seguida, explicar o motivo.

### **Bibliografia complementar**

- O'BRIEN, James A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet*. (Tradução: Célio Knipel Moreira; Cid Knipel Moreira). 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BENTES, Amaury. *TI Update: a tecnologia da informação nas grandes empresas*. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.
- STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. *Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial*. (Tradução: Alexandre Melo de Oliveira). 4ª ed. Rio de Janeiro: LTC Editora.

### **Passo 3 (Aluno)**

Considerar que segundo (LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. *Sistemas de Informação Gerenciais*. 9ª ed. São Paulo: Pearson - Prentice Hall, 2011), *Um processo de negócio é um conjunto de atividades logicamente relacionadas que define como tarefas organizacionais específicas serão executadas*. Em seguida, elaborar uma relação com as descrições das necessidades que os novos módulos de força de vendas, relacionamento com clientes e e-commerce deverão suprir. Consulte também o livro texto da disciplina.

### **Passo 4 (Equipe)**

Documentar os passos 1, 2 e 3 como Relatório 1: Conceitos de Sistemas de Informação contendo as anotações do Passo 1, respostas das questões do Passo 2 e a relação das descrições necessárias do passo 3 e reservar para a composição do relatório final.

## **ETAPA 2**

Esta atividade é importante para que você entenda como avaliar as informações que o sistema de informação pode prover ao nível de realçar as competências essenciais. Entender conceitos de implementação para prevenir possíveis problemas gerados por esse fator.

Para realizá-la, devem ser seguidos os passos descritos.

## **PASSOS**

### **Passo 1 (Equipe)**

Fazer as atividades apresentadas a seguir.

1. Realizar leitura sobre "integração de sistemas" no livro texto referenciado ao final dessa atividade.
2. Debater entre o grupo e enumerar quais as principais vantagens competitivas que a *Life TT Easy* obterá com a integração dos módulos do seu sistema de informação.
3. Destacar quais as estratégias de negócios que poderão ser aplicadas para melhorar a força competitiva na empresa.

## Passo 2 (Equipe)

Acessar o artigo: PRADO, E. P. V.; CASTRO, R. F. S.; ALBUQUERQUE, J. P.. *Barreiras Na Implantação De Sistemas De Informação*. Disponível em: <[https://docs.google.com/a/aedu.com/file/d/0B7u8Pce2Xh\\_8QW5nYXV4OVlzQVk/edit](https://docs.google.com/a/aedu.com/file/d/0B7u8Pce2Xh_8QW5nYXV4OVlzQVk/edit)> Acesso em: 27 maio 2014. Promover um debate entre o grupo sobre o artigo e anotar quais problemas poderão ocorrer durante a implantação de um sistema como o da *Life TT Easy*.

## Passo 3 (Equipe)

Analisar conforme descrito no desafio, o Sr Antônio está enfrentando problemas para controlar as vendas efetuadas em todo Brasil. Pesquisar nas bibliografias complementares três sistemas que oferecem soluções que automatizam venda por meio da *web* (vendedor digita o pedido direto pelo sistema via *web*), canal de comunicação com o vendedor, a integração de tabela de preços, a logística, relatórios de vendas por região. Analisar e anotar os principais diferenciais entre cada um dos sistemas, envolvendo tempo de implementação, *interface* amigável e tipos de relatórios.

## Bibliografia complementar

- CAULFIELD, Brian. *Facing up to CRM*. In: O'BRIEN, James A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet*. (Tradução: Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira). 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. *Sistemas de informações gerenciais*. (Tradução: Luciana do Amaral Teixeira). 9ª ed. São Paulo: Pearson, 2011.

## Passo 4 (Equipe)

Elaborar um relatório para alinhamento com a diretoria sobre os assuntos analisados nos passos 1, 2 e 3 com a posição da equipe de implantação. Este relatório deverá ser denominado Relatório 2 – Perspectivas do Projeto *Life Easy*.

## ETAPA 3

---

Esta atividade é importante para que você entenda como identificar os principais passos para uma implementação adequada de sistemas de informação, avaliar modelos de sistemas e mensurar o valor das informações para disseminação da mesma.

Para realizá-la, devem ser seguidos os passos descritos.

## PASSOS

### Passo 1 (Equipe)

Pesquisar e anotar sobre o uso do *e-commerce* para comercialização de produtos.

### Sites sugeridos para pesquisa

- TORRES, Norberto. *Os Vetores de Transformação do E-commerce no Brasil*. Disponível em: <<http://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/os-vetores-de-transformacao-do-e-commerce-no-brasil/>>. Acesso em: 27 maio 2014. Disponível também no Google Docs em: <<https://docs.google.com/a/aedu.com/file/d/0B9e1nJ9U5ACjUnAyTXlOMjNiSjg/edit>>. Acesso em: 27 maio 2014.
- ANSELMO, Mariana. *Atendimento – Pilar Indispensável*. Disponível em: <<http://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/atendimento-pilar-indispensavel/>>. Acesso em: 27 maio 2014. Disponível também no Google Docs em: <<https://docs.google.com/open?id=0B9e1nJ9U5ACjYnViTnpnZzdOMjg>>. Acesso em 27 maio 2014.

### Passo 2 (Equipe)

Acessar o artigo: PRADO, E. P. V.; CASTRO, R. F. S.; ALBUQUERQUE, J. P. *Estudo da viabilidade de implantação de e-commerce em pequenas empresas*. Disponível em: <[https://docs.google.com/open?id=0B7u8Pce2Xh\\_8U1pHQkVUX0ZYaDg](https://docs.google.com/open?id=0B7u8Pce2Xh_8U1pHQkVUX0ZYaDg)>. Acesso em: 27 maio 2014 e realizar um estudo de viabilidade para implantação de um e-commerce na Life TT Easy. Identificar e relatar nesta pesquisa:

1. O que é necessário para implantar um sistema de comércio eletrônico?
2. Quais os benefícios do e-commerce?
3. Nomear e descrever três categorias de e-commerce.

### Passo 3 (Equipe)

Elaborar um relatório, mostrando quais os fatores analisados no estudo de viabilidade do e-commerce, com o parecer final em relação à implantação do sistema de e-commerce. Este relatório deverá ser denominado Relatório 3 – Implantação do Projeto Life Easy.

## ETAPA 4

Esta atividade é importante para que você entenda como identificar os resultados de implementações de sistemas, avaliarem os principais componentes de um plano de sistema de informação. Avaliar o valor das informações por meio de relatórios gerenciais e tornar estas informações seguras.

Para realizá-la, devem ser seguidos os passos descritos.

## PASSOS

### Passo 1 (Equipe)

Pesquisar e descrever quais são as ferramentas que os pacotes de CRM possuem e quais processos de negócios são apoiados, pois agora que os sistemas estão integrados e o e-commerce esta funcionando, chegou a hora do Sr. Antônio começar a conhecer o comportamento de seus clientes. Segundo (CATALANI, 2004, p.52), “um dos aspectos mais importantes de qualquer operação de comércio eletrônico é o atendimento ao cliente. Tendo



em vista a particularidade do negócio virtual, no qual o cliente ainda interage muito pouco com o agente de venda, é extremamente importante conseguir atender o cliente na solução de suas questões.” Para administrar esta situação o Sr. Antônio poderá contar com a gestão de relacionamento com os clientes (CRM). Diante da situação de poder implantar e entender o que esta ferramenta proporciona.

### **Bibliografia complementar**

- O'BRIEN, James A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet*. (Tradução: Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira). 2ªed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BENTES, Amaury. *TI Update: a tecnologia da informação nas grandes empresas*. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.
- STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. *Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial*. (Tradução: Alexandre Melo de Oliveira). 4ª ed. Rio de Janeiro: LTC Editora.

### **Passo 2 (Equipe)**

Ler o texto a seguir e fazer as atividades solicitadas.

Agora que a *Life TT Easy* está com seus processos de negócios devidamente integrados e podendo vender seus produtos pelo *e-commerce*, relatar os procedimentos para ter uma política de segurança bem definida, uma vez que as informações de clientes, fornecedores e resultados estão armazenadas em seus servidores.

Os desafios à segurança em cada camada de um ambiente computacional de sistema de informações são importantes para fornecimento de uma conectividade confiável aos usuários. O estabelecimento de controles é um procedimento interno, mas a fragilidade externa também requer a atenção das organizações. (LAUDON; LAUDON, 2007, p. 208)

Adequar os processos da empresa às políticas de segurança da informação para não haver roubo do seu bem mais valioso, suas informações. De acordo com pesquisas do livro texto e bibliografias complementares, elaborar um relatório de como estabelecer uma estrutura para segurança e controle das informações.

### **Passo 3 (Equipe)**

Ler o texto a seguir e fazer as atividades solicitadas.

Com todas as informações em seu sistema: vendas, estoque e financeiro devidamente integrado, o Sr. Antônio precisará obter seus relatórios gerenciais para analisar sua lucratividade em cada um dos produtos, as regiões que mais vende a dificuldade de entregas, os principais fornecedores, à análise dos principais clientes. Preparar uma apresentação demonstrando os principais relatórios gerenciais que estão disponíveis no Sistema. Descrever sobre:

1. Quais os benefícios empresariais em usar técnicas inteligentes na tomada de decisão e na gestão do conhecimento?
2. Quais são os diferentes tipos de decisão?
3. Defina o que é *Data warehouse*?
4. Defina o que é *Data mining*?



### Passo 4 (Equipe)

Elaborar um relatório com o nome Relatório 4 – Análise de Resultados, contendo as informações dos passos 1, 2 e 3, relatando quais as vantagens que serão adquiridas com as tecnologias.

Elaborar um relatório final contendo a produção de todas as etapas desta ATPS, seguindo as normas do item Padronização, em arquivo único de extensão “.doc”.

Postá-lo, individualmente, no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), para avaliação e validação da nota pelo tutor a distância.

### Livro Texto da disciplina:

BALTZAN, Paige; PHILLIPS, Amy. *Sistemas de Informação*. 1ª ed. Porto Alegre: McGraw-Hill, 2012.

### Critérios de Avaliação

- Cumprimento das etapas da ATPS.
- Elaboração dos relatórios parciais.
- Formato final do relatório.
- Utilização de bibliografia sugerida.