

# Sistemas de Informação Gerencial

Negócio Digital Global e Colaboração

Prof. Dr. Tiago Araújo

## Processos de Negócios

### • Processos de Negócios

- Fluxos de Material, informação e conhecimento.
- Conjunto de tarefas logicamente relacionadas que definem a forma como as tarefas de negócios específicas são executadas
- Pode estar ligado a uma área funcional ou interfuncional

• **Negócios:** podem ser vistos como uma coleção de processos de negócios (empresariais)

• Os processos de negócios podem ser **ativos ou passivos**

### • Exemplos de Processos de Negócios Funcionais

#### ➢ Manufatura e produção:

- Montagem de Produtos

#### ➢ Vendas e marketing:

- Identificação de Clientes

#### ➢ Finanças e contabilidade:

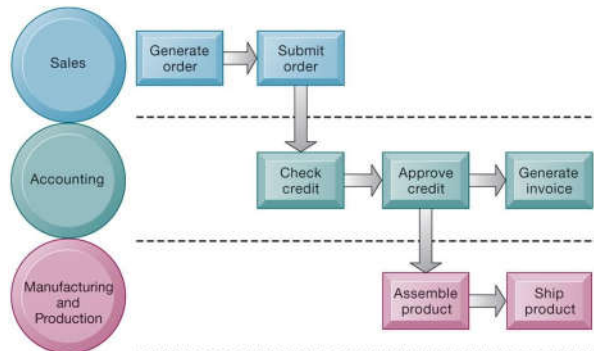
- Criação de Demonstração Financeiras

#### ➢ Recursos Humanos

- Contratação de Empregados

2

## O processo de cumprimento da Encomenda



3

## Como a Tecnologia da Informação Melhora os Processos de Negócio

### • Aumentando a eficiência dos processos existentes

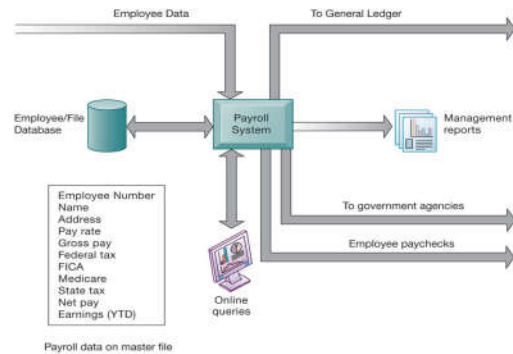
- Automatização de passos que eram manuais.

### • Possibilitando processos inteiramente novos

- Mudança do fluxo de informação
- Substituição de passos sequenciais por passos paralelos
- Eliminação de atrasos na tomada de decisões
- Apoio a novos modelos de negócios

4

## O Sistemas de processamento de transações de uma Folha de pagamento



5

## Sistemas de Informação Gerencial

- Servir à gerência intermediária
- Fornecer relatórios sobre o desempenho atual da empresa, com base nos dados da SPT
- Fornecer respostas a perguntas de rotina com procedimentos pré-definidos para respondê-las
- Tipicamente têm pouca capacidade analítica

### Exemplo de relatório

Consolidadas de Produtos de consumo por Produto e Região de Vendas: 2019

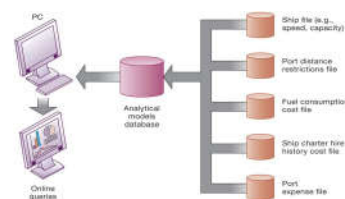
Product Code	Product Description	Sales Region	Actual Sales	Planned	Actual Versus Planned
4469	Carpet Cleaner	Northeast	4,096,700	4,800,000	0.85
		South	3,778,112	3,750,000	1.01
		Midwest	4,887,001	4,800,000	1.08
		West	4,003,440	4,400,000	0.91
	Total		16,715,253	17,850,000	0.93
5674	Room Freshener	Northeast	3,676,700	3,800,000	0.94
		South	2,808,112	4,700,000	1.19
		Midwest	4,711,301	4,200,000	1.12
		West	4,563,440	4,900,000	0.93
	Total		18,559,253	17,700,000	1.05

6

## Sistemas de Apoio à Decisão

- Servir a gestão intermediária
- Apoiar a tomada de decisões não rotineiras
  - Exemplo: Qual é o impacto no calendário de produção se as vendas de Dezembro duplicarem?
- Pode utilizar também informação externa, dados TPS / MIS
- DSS guiado por modelos
  - Sistemas de avaliação da viagem
- DSS impulsionado por dados
  - Os sistemas de análise de marketing da Intrawest

### Sistema de apoio à decisão Estimativa de entregas



7

## Sistemas de Apoio Executivo

- Apoiar a gestão dos Seniors
- Abordar decisões não rotineiras
  - Exigindo julgamento, avaliação e discernimento
- Incorporar dados sobre eventos externos (por exemplo, novas leis fiscais ou concorrentes), bem como informação resumida de MIS e DSS internos
  - Exemplo: Painel digital com visualização em tempo real do desempenho financeiro da empresa

**Discussão: Flamengo**

8

## Sistemas Empresariais

- Também chamados sistemas de planejamento de recursos empresariais (Enterprise resource planning - ERP)
- Integrar os dados dos principais processos comerciais em um único sistema.
- Agilizar a comunicação de informações em toda a empresa.
- Permitir maior flexibilidade na resposta às solicitações dos clientes, maior precisão no cumprimento dos pedidos.
- Permitir aos gerentes montar uma visão geral das operações.

## Sistemas de Gerenciamento da Cadeia de Fornecimento (SCM)

- Gerenciar relacionamentos com fornecedores, empresas de compra, distribuidores e empresas de logística.
- Gerenciar informações compartilhadas sobre pedidos, produção, níveis de inventário, e assim por diante.
- O objetivo é mover a quantidade correta de produto da fonte para o ponto de consumo o mais rápido possível e com o menor custo.
- Tipo de sistema interorganizacional: Automatização do fluxo de informações através de fronteiras organizacionais



9

## Sistemas de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM)

- Ajudar a gerenciar o relacionamento com os clientes.
- Coordenar processos comerciais que lidam com clientes em vendas, marketing e atendimento ao cliente.
- Objetivos:
  - Otimizar a receita
  - Melhorar a satisfação do cliente
  - Aumentar a retenção de clientes
  - Identificar e reter os clientes mais rentáveis
  - Aumentar as vendas

## Sistemas de Gestão do Conhecimento (Knowledge Management Systems - KMS)

- Gerenciar processos de captura e aplicação de conhecimento e perícia
- Gerenciar processos de captura e aplicação de conhecimento e perícia
- Coletar conhecimentos relevantes e torná-los disponíveis onde for necessário na empresa para melhorar os processos comerciais e a gestão de decisões.
- Vincular a empresa a fontes externas de conhecimento

### Construindo uma Cultura Colaborativa e Processos de Negócios

- Organizações de "comando e controle"

+ Cultura empresarial colaborativa

10

## Ferramentas e Tecnologias para Colaboração e Negócios Sociais

- Intranets e Extranets
- E-mail e mensagens instantâneas (IM)
- Wikis
- Mundos virtuais
- Colaboração e plataformas de negócios sociais
  - Sistemas de reuniões virtuais (telepresença)
  - Serviços de colaboração em nuvem (Google Drive, Google Docs, etc.)
  - Microsoft SharePoint e IBM Notes
  - Ferramentas de redes sociais empresariais

### Discussão: Telepresença



11

## O Departamento de Sistemas de Informação

### Muitas vezes chefiado pelo chefe de informação (CIO)

- Outros cargos superiores incluem chefe de segurança (CSO)
- chefe de conhecimento (CKO)
- chefe de privacidade (CPO)
- chefe de dados (CDO)

- Programadores
- Analistas de sistemas
- Gerentes de sistemas de informação
- Usuários finais

### Governança de TI

- Estratégias e políticas para o uso de TI na organização
- Direitos de decisão
- Prestação de contas
- Organização da função dos sistemas de informação
  - Centralizada, descentralizada, e assim por diante

12