

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING - ERP

Atividade 1

Pergunta: Porter (1991) propôs um modelo organizado em cinco questões chave relacionadas a vantagem competitiva organizacional. Estas questões foram denominadas 'As cinco forças de Porter'. Qual destas forças está relacionada a quantos possíveis concorrentes existem em determinado mercado?

Alternativas:

- Ameaça de produtos / serviços substitutos
- Ameaça de novos entrantes (Correta)
- Poder de barganha do comprador
- Rivalidade entre os concorrentes
- Poder de barganha do fornecedor

Resumo: A força 'Ameaça de novos entrantes' está ligada a possibilidade de surgirem novos concorrentes no mercado, aumentando a competição e pressionando as empresas já estabelecidas.

Pergunta: Uma organização pode adotar diversas estratégias para se manter competitiva no mercado, porém a literatura define três estratégias genéricas nas quais a maioria das estratégias específicas se enquadram. Qual das estratégias genéricas está baseada no desenvolvimento de bens ou serviços com características superiores ou que sejam mais atraentes?

Alternativas:

- Liderança em recursos
- Inovação
- Foco
- Diferenciação (Correta)
- Liderança em custos

Resumo: A estratégia de Diferenciação busca oferecer produtos ou serviços com características únicas e de maior valor percebido, tornando-os mais atraentes em relação aos concorrentes.

Pergunta: A análise de processos é uma atividade fundamental na adoção de sistemas de informação para o negócio, principalmente se for um sistema de gestão integrado. Em qual das etapas do mapeamento de processos abaixo faz-se o levantamento da realidade atual dos processos de uma organização?

Alternativas:

- Análise de aderência de processos
- Modelo de excelência de processos
- Estruturação do escritório de processos

- Mapeamento de processo na situacao futura
- Mapeamento de processo na situacao atual (Correta)

Resumo: O mapeamento de processo na situacao atual permite compreender como os processos funcionam de fato na organizacao, servindo de base para melhorias e implantacao de sistemas.

Pergunta: Em Sistemas de Informacao, o registro a respeito de determinada ocorrencia ou evento por meio da identificacao de um elemento isolado e ainda nao trabalhado e referenciado como:

Alternativas:

- Informacao
- Dado (Correta)
- Decisao
- Alternativa
- Conhecimento

Resumo: Um dado e um elemento bruto, ainda nao processado ou interpretado. Somente apos tratamento e contextualizacao ele se transforma em informacao util.

Pergunta: As organizacoes sao formadas por tres niveis genericos de gestao, em qual destes niveis os sistemas de informacoes gerenciais tem a funcao de apoiar a elaboracao e o controle das estrategias empresariais?

Alternativas:

- Nivel decisorio
- Nivel estrategico (Correta)
- Nivel gerencial
- Nivel operacional
- Nivel tatico

Resumo: O nivel estrategico e responsavel pela definicao de metas e diretrizes de longo prazo. Os sistemas de informacoes gerenciais apoiam este nivel fornecendo dados para a formulacao e acompanhamento das estrategias.

Atividade 2

Pergunta: Os sistemas de informacoes caracterizados como solucoes de software comercial padronizadas, que integram os principais processos de negocios organizacionais sao reconhecidos pela sigla:

Alternativas:

- ERP (Correta)
- CRM
- MRP II
- SCM
- MRP

Resumo: ERP significa Enterprise Resource Planning. Sao sistemas integrados que unificam os principais processos de negocios de uma organizacao em um unico ambiente, permitindo maior eficiencia e controle.

Pergunta: A literatura cita varias questoes que podem se tornar riscos de fracasso na implantacao de um sistema integrado de gestao, e tambem uma lista de pontos-chave denominados fatores criticos para sucesso (FCS) que auxiliam a diminuir estes riscos. Qual das declaracoes abaixo representa um fator critico de sucesso na implantacao de sistemas ERP?

Alternativas:

- Escolha de bons profissionais tecnicos e de negocio (Correta)
- Complexidade na customizacao
- Planejamento da implantacao inadequado de forma geral
- Dependencia de um unico fornecedor
- Atualizacao constante do sistema

Resumo: A escolha de bons profissionais tecnicos e de negocio e essencial para o sucesso da implantacao de um ERP, pois garante conhecimento adequado, alinhamento estrategico e capacidade de lidar com desafios tecnicos e organizacionais.

Pergunta: A mudanca organizacional e o processo de transformacao do comportamento de um individuo ou de uma organizacao, podendo ser sistematica e planejada, ou ainda, implementada de forma aleatoria. Tres tipos de mudancas organizacionais sao as mais comuns ao se implantar um ERP, qual destas mudancas e caracterizada pelo realinhamento estrategico da propria organizacao e pelo redesenho e melhoria dos processos institucionais?

Alternativas:

- Mudanca de sistema
- Mudanca operacional
- Mudancas estruturais (Correta)
- Mudancas tecnologicas e na TI
- Mudancas comportamentais

Resumo: As mudanças estruturais envolvem o redesenho de processos e o realinhamento estratégico da organização, sendo comuns na implantação de ERP, pois exigem adaptação profunda para aproveitar os benefícios do sistema.

Pergunta: Os sistemas de gestão empresarial são organizados em módulos, que por sua vez podem ser classificados em determinadas categorias. Qual é a categoria dos sistemas de gestão que atendem os processos de retaguarda ou de apoio, isto é, que não tem interface direta com o cliente final, e atendem apenas os clientes internos da própria organização?

Alternativas:

- Big bang
- Small bang
- Back office (Correta)
- User friendly
- Front office

Resumo: O back office corresponde aos processos internos de apoio, como contabilidade, RH e financeiro. Eles não interagem diretamente com o cliente final, mas são fundamentais para o funcionamento da organização.

Pergunta: Mendes e Escrivão Filho (2007) propõem um modelo de ciclo de vida de sistemas ERP com cinco fases. Em qual destas fases deve ocorrer a investigação aprofundada da adequação das diversas funcionalidades do ERP à empresa?

Alternativas:

- Implantação
- Operação
- Seleção e adequação (Correta)
- Conscientização e treinamento
- Avaliação sobre a necessidade de ERP

Resumo: A fase de seleção e adequação é o momento em que a empresa avalia criteriosamente se as funcionalidades do ERP atendem suas necessidades, garantindo que a escolha do sistema seja a mais adequada possível.

Atividade 3

Pergunta: A implantacao de um sistema ERP pode ser definida por diversas abordagens em relacao a abrangencia funcional e geografica da organizacao. Qual destas abordagens tem como caracteristica a definicao de uma mesma data para inicio da operacao de todos os modulos contratados em todas as localidades?

Alternativas:

- Big-bang. (Correta)
- Customizada.
- Small-bang.
- Front-office.
- Gradual.

Resumo: A abordagem Big-bang consiste em implantar todos os modulos do ERP de uma so vez, em todas as localidades, com uma unica data de inicio. Isso traz maior risco, mas garante padronizacao imediata em toda a organizacao.

Pergunta: Sistemas integrados de gestao, em geral, sao altamente customizaveis, o que significa que mesmo implementado pode receber personalizacoes especificas. Essas modificacoes podem ser realizadas internamente, pela empresa fornecedora ou mesmo por outros parceiros homologados na solucao. Um projeto de implantacao de sistema integrado no qual seja necessario um grande numero de customizacoes pode ter como consequencia:

Alternativas:

- Mais seguranca.
- Facilidade de implantacao.
- Dispensar a analise de processos.
- Melhorias da qualidade de codigo.
- Impacto no custo e prazo. (Correta)

Resumo: Quanto mais customizacoes forem necessarias em um ERP, maior sera o impacto no custo e no prazo do projeto, pois cada adaptacao exige tempo, testes e recursos adicionais.

Pergunta: O mercado de sistemas integrados de gestao se desenvolveu fortemente nos anos 1990. Qual dos fatos a seguir e considerado como um dos principais motivos para esta expansao?

Alternativas:

- Globalizacao dos mercados. (Correta)
- A evolucao da internet.
- Fim da guerra fria.
- Democratizacao dos paises.
- Abertura do mercado.

Resumo: A globalizacao dos mercados nos anos 1990 impulsionou a necessidade de sistemas integrados, pois as empresas passaram a atuar em diferentes paises e precisavam de

padronizacao e integracao de processos.

Pergunta: Os sistemas que integram os diversos fornecedores, as empresas de compra, os distribuidores, e tambem as empresas focadas em logistica, sao classificados como:

Alternativas:

- SCM (Supply Chain Management). (Correta)
- PMO (Project Management Office).
- MRP (Manufacturing Resource Planning).
- ERP (Enterprise Resource Planning).
- CRM (Customer Relation Management).

Resumo: Os sistemas SCM sao voltados para a gestao da cadeia de suprimentos, integrando fornecedores, distribuidores e empresas de logistica, garantindo eficiencia no fluxo de materiais e informacoes.

Pergunta: Os sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente, tambem conhecidos como CRM, do ingles Customer Relationship Management, visam apoiar no gerenciamento de diversos aspectos do relacionamento dos consumidores de uma organizacao. Os sistemas CRM podem ser classificados nos seguintes tipos:

Alternativas:

- Operacional, Gerencial e Decisorio.
- Estrategico, Operacional e Colaborativo.
- Operacional, Analitico e Colaborativo. (Correta)
- Estrategico, Tatico e Operacional.
- Gerencial, Estrategico e Operacional.

Resumo: Os sistemas CRM sao classificados em Operacional (voltado para automacao de processos), Analitico (analise de dados de clientes) e Colaborativo (interacao entre canais e clientes).

Atividade 4

Pergunta: Sistemas de Informacoes Gerenciais (SIG) permitem monitorar e gerenciar a organizacao, proporcionando relatorios sobre desempenho corrente e de previsao de desempenhos futuros. Qual ou quais sao os niveis hierarquicos que estes sistemas procuram atender?

Alternativas:

- Estrategico e Operacional
- Operacional e Tatico (Correta)
- Apenas o Estrategico
- Apenas o Operacional
- Apenas o Tatico

Resumo: Os SIG sao voltados para apoiar os niveis Operacional e Tatico, pois fornecem informacoes para controle das atividades do dia a dia e para planejamento de curto e medio prazo. O nivel Estrategico utiliza outros sistemas mais voltados a decisoes de longo prazo.

Pergunta: Sistemas de Informacoes Executivas ou EIS (Executive Information System) visam apoiar a gerencia senior para questoes estrategicas e tendencias de longo prazo. Qual das alternativas a seguir representa uma caracteristica importante dos EIS?

Alternativas:

- Podem substituir os sistemas integrados de gestao
- Tem as mesmas funcoes dos sistemas de informacoes gerenciais
- Podem conter informacoes internas e externas a organizacao (Correta)
- Sao essenciais para a realizacao das funcoes operacionais
- Atendem os niveis hierarquicos Tatico e Operacional

Resumo: Os EIS sao voltados para a alta administracao e precisam integrar informacoes internas e externas para apoiar decisoes estrategicas. Essa visao ampla permite identificar tendencias e oportunidades de longo prazo.

Pergunta: Sobre os sistemas de Inteligencia de Negocios ou BI (Business Intelligence), e correto afirmar:

Alternativas:

- Substituem os sistemas de relacionamento com o cliente (CRM)
- Sao utilizados nas funcoes operacionais
- Substituem os sistemas integrados de gestao (ERP)
- Proporcionam uma melhor tomada de decisao (Correta)
- Tem as mesmas funcoes dos sistemas de informacoes executivas (EIS)

Resumo: O BI tem como principal objetivo apoiar a tomada de decisao, transformando dados em informacoes uteis para gestores. Ele nao substitui outros sistemas, mas complementa-os ao gerar insights estrategicos.

Pergunta: Entre os diversos componentes de um sistema de Inteligencia de Negocios (BI), a

tecnologia que tem como objetivo agregar os dados de diversas bases de dados de varios sistemas de informacao em um repositório de dados unico e denominada como:

Alternativas:

- Database
- Data Mining
- Drill down
- Data Warehouse (Correta)
- Processamento Analitico de Dados

Resumo: O Data Warehouse é o repositório centralizado que integra dados de diferentes fontes, permitindo análises consistentes e históricas. Ele é a base para aplicações de BI e para o uso de técnicas como Data Mining.

Pergunta: O E-business ou negócios eletrônicos envolve a colaboração, a prestação de serviços, a comercialização de produtos e diversas outras operações realizadas pela internet. A modalidade de E-business que se refere ao comércio realizado entre a empresa e o consumidor final recebe a denominação de:

Alternativas:

- C2C (Commerce to Commerce)
- E2C (Enterprise to Commerce)
- B2C (Business to Commerce) (Correta)
- C2B (Commerce to Business)
- B2B (Business to Business)

Resumo: O modelo B2C (Business to Consumer) caracteriza-se pela venda direta da empresa para o consumidor final, como ocorre em lojas virtuais. Esse formato é o mais comum no comércio eletrônico voltado ao público em geral.

