

# SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Como as organizações usam os sistemas de Informação



Docente: Rosana Barbosa  
rosana.fatec@gmail.com

# Sistemas integrados

- Integram dados de processos essenciais em um único sistema.
- Aceleram a distribuição da informação na empresa.
- Permitem maior flexibilidade na resposta às solicitações dos clientes e maior precisão no atendimento aos pedidos.
- Ajuda os administradores de grandes empresas a obterem uma **visão geral das operações**.



Uma alternativa aos sistemas integrados são os sistemas departamentais. Qual o problema de cada departamento, os de marketing e contabilidade, por exemplo, possuírem seus próprios sistemas para atendimento de suas necessidades particulares?

# ERP (Enterprise Resource Planning)

- Termo genérico que identifica as atividades executadas por um **pacote de software modular**, cujo objetivo é automatizar e integrar os processos de gestão da empresa nas diversas facetas do negócio
- **Eliminam redundância, eliminam burocracia, mais consistência, informação em tempo real**



# ERP (Enterprise Resource Planning)

- **Características do ponto de vista funcional:**

- Pacotes standard, que visam mercado anônimo
- Possibilidade de customização
- Software de aplicação
- Base de dados integrada (gestão e transações)
- Soluções de negócios em suporte dos processos chave
- Alta funcionalidade (suporta muitas funções)
- Visão orientada para o processo
- Visa múltiplas indústrias em todo o mundo (produto base inclui funcionalidades que permitem aplicação em ambientes diferentes e globais)

# ERP (Enterprise Resource Planning)

- **Benefícios para o negócio:**

- Automação das transações no back-office
- Integração e coordenação da informação e diferentes funções, tornando possíveis conceitos como o just-in-time
- Módulos parametrizáveis
- Melhor alocação e utilização de recursos
- Controle em tempo real
- Informação, interfaces e lógica de aplicação consistentes, criando um ambiente TI fácil de perceber e de utilizar
- Concepção modular

# ERP (Enterprise Resource Planning)

- **Implementação**

**One interface, one database, one system...**

- A diferença entre o que é pretendido e o que é possível implementar no ERP ocasiona
  - Utilização de sistemas complementares e criação de interfaces entre sistemas
  - Aderência a processos genéricos, com abandono de requisitos específicos
- **Caro, Demorado, Complexo**

# CRM (Customer Relationship Management)

- **Filosofia que coloca o cliente no centro do desenho dos processos**
- **Desenhado para perceber e antecipar as necessidades dos clientes atuais e potenciais**
- **Transforma os dados recolhidos em informação que, quando disseminada, permite a identificação do cliente e a compreensão do seu perfil por todos**

**Mais do que um processo ou uma tecnologia é uma estratégia de negócio!**

# CRM (Customer Relationship Management)

- **Implementação:**

- Implementação da estratégia de relacionamento com o cliente, incluindo um conjunto de ferramentas de apoio, como telemarketing, canais virtuais de relacionamento, terminais de ponto de venda, ...

- O que contribui para o seu sucesso

**Foco nos processos, não na tecnologia**

Envolvimento, comprometimento e acompanhamento da gestão de topo



# SCM (Supply Chain Management)

- **Gestão de toda a cadeia de valor**
- Gestão baseada na **integração da cadeia de valor dos vários parceiros de negócio**, para que possam competir juntos num mercado global como entidade logística integrada e única, permitindo atender às necessidades do cliente de forma contínua, partilhando recursos, riscos, custos e benefícios
- **Objetivos:**
  - Otimização dos processos de encomenda, produção e entrega
  - Possibilidade de executar simulações de forma global e integrada
  - Ajuste da totalidade da cadeia, de forma flexível, a alterações de exigências de clientes

# SCM (Supply Chain Management)



# SCM (Supply Chain Management)

- **Não existe verdadeira confrontação entre as lógicas de ERP e de SCM, são complementares – uma atua do particular para o geral, outra do geral para o particular**
- **As ferramentas de SCM são mais adequadas à simulação e subsequente tomada de decisão, sendo nesse sentido, muito mais estratégicas**

# BI - (Business Intelligence)

- Inteligência do negócio
- Ativos intangíveis do conhecimento
  - Conhecimento sobre produção e distribuição de produtos
  - Fonte de valor e vantagens para as empresas.
- **Ajudar a captar, armazenar, distribuir e aplicar conhecimento de modo que o mesmo possa ser aproveitado para benefícios estratégicos**



## Seção interativa: Discuta em grupo



- Qual dos sistemas discutidos anteriormente pode ser utilizado no âmbito de seu projeto?
- Quais seriam os benefícios?
- Quais seriam os problemas?



## Seção interativa:

**Artigos “Mudança organizacional em cooperativas agrícolas frente às novas tecnologias informacionais: um estudo de caso” e “13 erros comuns de ERP e como evitá-los”**



- **Você já teve alguma experiência com ERP? Como foi?**
- **Qual o maior problema encontrado na implantação de ERP?**
- **Como a cooperativa poderia realmente beneficiar com o uso do ERP?**
- **Quais outros sistemas poderiam ser utilizados na cooperativa?**



## **Seção interativa:**

# **Artigos “Mudança organizacional em cooperativas agrícolas frente às novas tecnologias informacionais: um estudo de caso”**

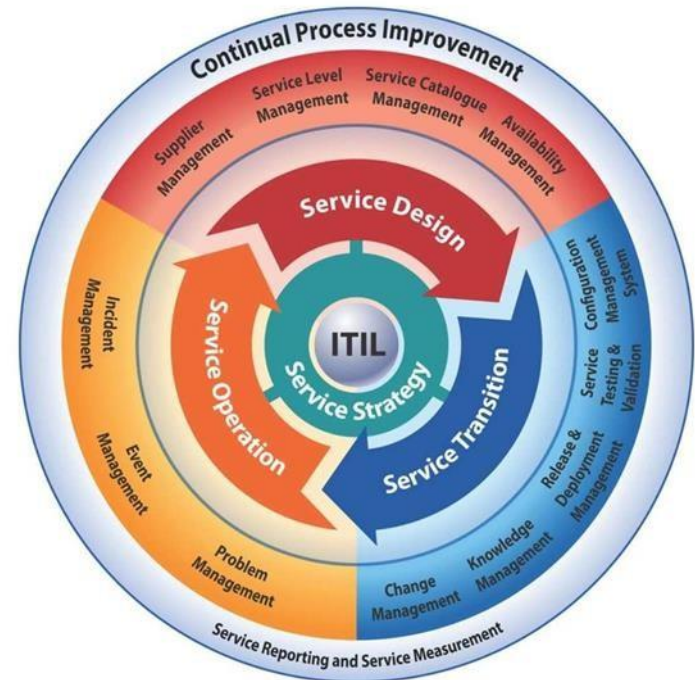


- **Qual o maior problema encontrado na implantação de ERP ?**
- **Como a cooperativa poderia realmente beneficiar com o uso do ERP ?**
- **Quais outros sistemas poderiam ser utilizados na cooperativa ?**

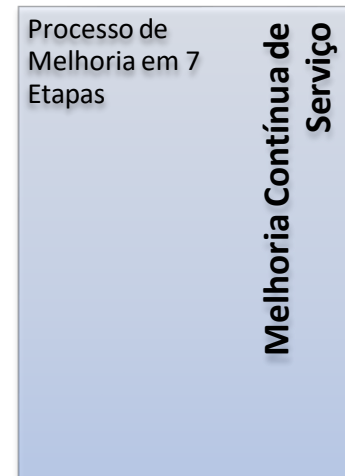
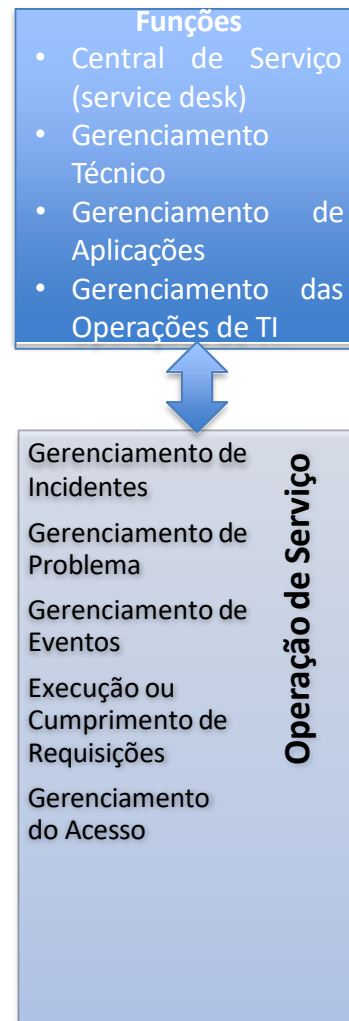
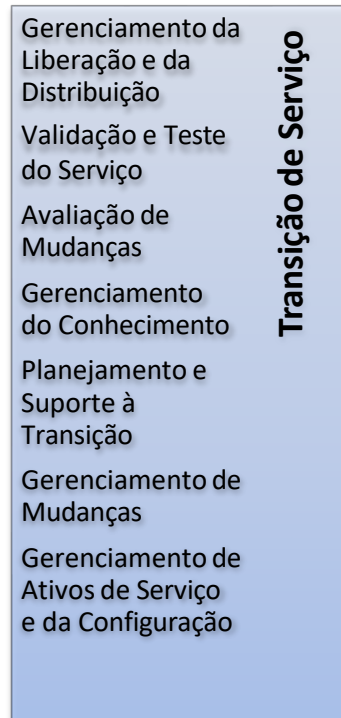
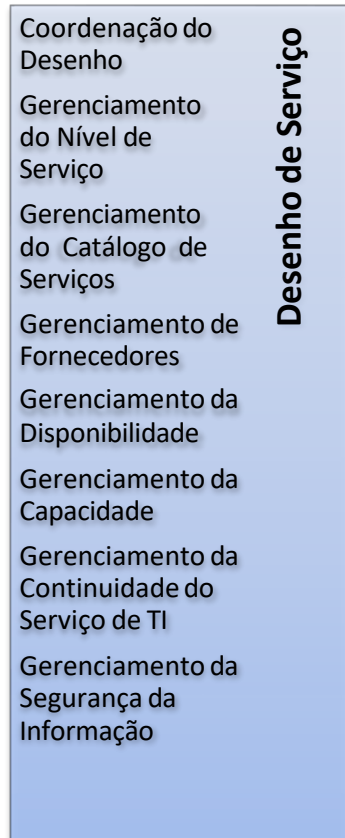
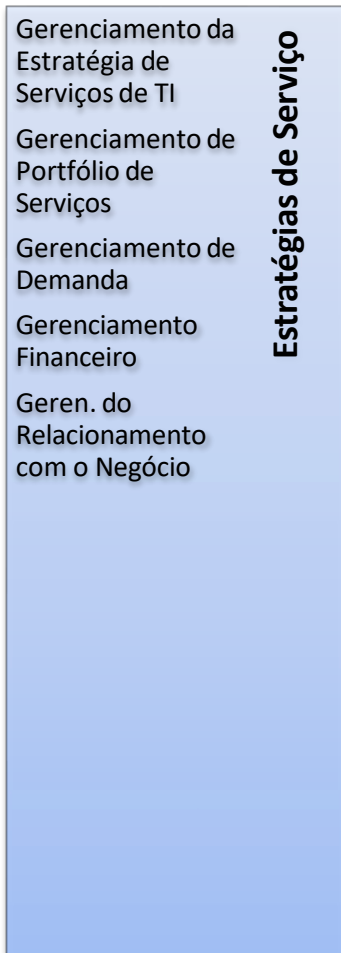
# FUNDAMENTOS DA ITIL® (VERSÃO 3)

# ITIL - INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

- O ITIL é uma biblioteca que compila **melhores práticas** usadas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
- Tais práticas já foram amplamente testadas e comprovadas na prática, pois resultam de anos de observação e estudos.



- A Biblioteca ITIL está estruturada para oferecer as melhores práticas em gestão de serviços de TI através da definição de elementos como **processos, funções e papéis**.
- Funções
  - São unidades organizacionais **especialistas em determinado trabalho**.
  - Sob responsabilidade de um gerente funcional.
  - Fazem parte do organograma da empresa
  - Dão estrutura para a organização
- Processos
  - Processos são **conjuntos coordenados de atividades** com um objetivo em comum.
  - É o principal objeto de estudo da biblioteca. Todos os livros da ITIL organizam as boas práticas em processos.
  - Processos visam a produzir um resultado que crie valor para um cliente ou stakeholder.
  - Gestores de processos fazem a coordenação das atividades
- Papéis
  - São conjuntos de responsabilidades definidas dentro de um Processo
  - Podem ser desempenhados por um indivíduo ou um grupo de pessoas
  - Uma pessoa pode acumular vários papéis



# FUNDAMENTOS DE COBIT (VERSÃO 5)

A decorative graphic on a dark blue background featuring several rounded squares of varying sizes and colors (white and light blue) connected by thin white lines, creating a network-like pattern.

# DEFINIÇÃO

- O COBIT 5 ajuda as organizações a **criar valor por meio da TI** mantendo o equilíbrio entre a **realização de benefícios** e a **otimização dos níveis de risco e de utilização dos recursos**.
- Permite que a TI seja **governada e gerida de forma holística** para toda a organização, abrangendo o negócio de ponta a ponta bem como todas as áreas responsáveis pelas funções de TI, levando em consideração os interesses internos e externos relacionados com TI.
- O COBIT 5 é genérico e útil para organizações de todos os portes, sejam comerciais, sem fins lucrativos ou públicas.



# CONCEITOS

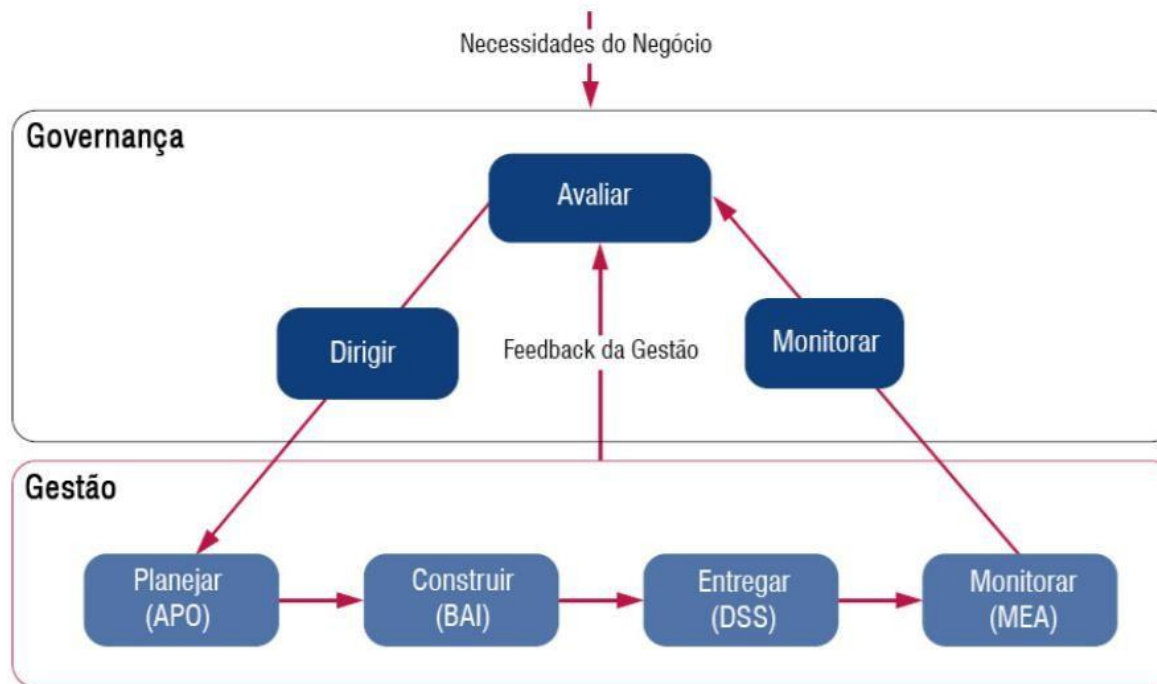
## Princípios



## Habilitadores

- Habilitadores são geralmente definidos como qualquer coisa que possa ajudar a atingir os objetivos corporativos:
  - Princípios, Políticas e Modelos
  - Processos
  - Estruturas Organizacionais
  - Cultura, Ética e Comportamento
  - Informação
  - Serviços, Infraestrutura e Aplicativos
  - Pessoas, Habilidades e Competências

# ÁREA DE GOVERNANÇA DO COBIT 5



# ATIVIDADES

- Clique no link ou copie e cole para realizar a atividade.

<https://forms.gle/mLMPN5FmCmhNExok7>

- Ferramenta de BI

<https://www.zoho.com/pt-br/analytics/business-intelligence-bi-software.html>

# Créditos

- Slides desenvolvidos com base no material de apoio do livro **Sistemas de Informações Gerenciais – 9ª Edição**  
© 2011 Pearson Prentice Hall.  
Todos os direitos reservados





## Seção interativa: Teoria de conflitos – Visão Dell

Livro o Mundo é Plano - Uma Breve História do  
Século XXI - Thomas L. Friedman



Leia o texto e discuta as seguintes questões:

- Rastreamento da produção do notebook Dell Inspiron 600m
- Qual o papel dos sistemas computacionais no texto ?
- Que tipo de sistema é utilizado ?
- A sua empresa ou seu caso de uso possui esse tipo de informação ?

