

GESTÃO DAS INFORMAÇÕES



EVER SANTORO

www.eversantoro.com.br

INFORMAÇÕES GERENCIAIS E OPERACIONAIS

Sistemas de Informação Estratégica (SIE) são citados como sendo sistemas de informações gerenciais (SIG)

– **Gerentes acabam tendo diferentes necessidades informacionais**

- Informações de visão perspectiva
- Informações de visão analítica

Alta Administração – usa de informações de *visão de longo alcance* ou **macro informações**. Isto é, informações essencialmente estratégicas.

Nível de informações operacionais – informações mais simples e detalhadas para representar os processos rotineiros do cotidiano corporativo.

TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG)

SIGs - provê a integração de todas as funções, procedimentos, dados e equipamentos da corporação em um sistema abrangente de forma a produzir as informações necessárias para todos os níveis dentro da organização.

- Foco das informações: internas e/ou externas
- Eficácia e Eficiência de SIG – informações devem ser completas, precisas e apropriadas para a tarefa e a pessoa destinada, e devem ser entregues com a pontualidade necessária.

TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG)

Necessidades informacionais para o processo decisório – **fator crítico**

- **Decisões Rotineiras**
- **Decisões Não Rotineiras (tipicamente ímpares)**

Para cada tipo ou momento de decisão são utilizados diferentes SIs chamados por MEIRELES (2012) de Subsistemas SIG:

- **Sistema de Relatórios Gerenciais (SRG) – decisões rotineiras**
- **sistema de apoio a decisões (SAD) – decisões não rotineiras**
- **Sistemas Transacionais (ST)**
- **Sistemas Especialistas (SE)**
- **Sistema de Apoio aos Executivos (SAE)**

SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE TRANSAÇÕES (ST OU SPT)

Transação – qualquer evento que ocorra dentro da organização ou com o ambiente externo de negócios. (conceito bastante amplo)

- Empresas que executam milhares ou milhões de transações por dia, hora, minuto ou segundo necessitam de STs.
- A transação é uma estrutura repetitiva, o que muda são os dados e informações que são fornecidos como entrada, processados e posteriormente tratados na saída
- Transações em Lote (Batch)
- Transações Online

SISTEMA DE RELATÓRIOS GERENCIAIS (SRG)

Dedicado à grande maioria dos processos decisórios que são do tipo **rotineiros**

- **Rotineiros: parâmetros de decisão são explícitos e bem conhecidos dos gestores**

Esse tipo de processo decisório é conhecido como **decisões estruturadas**

Relatórios precisam ser concisos, úteis e de rápida geração para tomadas de decisão rápidas e frequentes

SRGs precisam mudar com frequência porque os processos de nível gerencial e operacional também se modificam na **evolução natural da corporação**

SISTEMA DE APOIO A DECISÕES (SAD)

Aplica-se aos processos decisórios mais raros e exóticos, conhecidos como **não rotineiros**

- **Decisões esporádicas**
- **Decisões únicas**

Esse tipo de processo decisório é conhecido como **não estruturado** (informações necessárias podem não ser conhecidas)

- **Foco em flexibilidade de informação**

Os **SADs** provêm apoio porém não provêm a **SOLUÇÃO**, esta cabe à experiência, *feeling* e talento do gestor usuário do sistema.

SISTEMA DE APOIO EXECUTIVO (SAE)

Na verdade pode constituir-se de um conjunto de sistemas para apoio à **alta administração**:

- **Sistemas de Automação de Escritório e Correio Eletrônico** – voltados à eficiência de rotinas ligadas a escritório.
- **Sistemas de (Re)Planejamento e Controle** – destinam-se ao provimento de novas informações em formato mais útil com objetivo de revolucionar o fluxo de informações.
- **Enriquecimento de Modelos Mentais** – aproximar a concepção dos executivos da realidade do ambiente de negócios. Enfim, devem garantir a fidedignidade de indicadores e informações estruturais do negócio.

Em alguns contextos específicos de uso desse tipo de sistema e de informações veiculadas, os SAEs são também citados como **Sistemas Especialistas (SEs)**

EVOLUÇÃO DOS SIGS

Descentralização da área de TI começou nos anos 70 – CPD iria se tornar apenas mais um elemento do ambiente de TI corporativo

Usuários destacavam os milhões economizados com uso de SIGs

Rápida evolução da computação trouxe novos paradigmas que podiam ser aplicados em indústria e comércio: ferramentas de software para escritório (editores de texto, planilhas, etc), ferramentas CAD, mini e micro computadores, sistemas operacionais, etc.

Crescimento das redes de computadores nos anos 80

Surgimento da ARPANET e posteriormente Internet

World Wide Web

EVOLUÇÃO DOS SIGS

Opções SIG mais tradicionais de mercado:

- **SAP**
- **BAAN**
- **Oracle Business Suite**
- **JD Edwards**
- **Micro Siga**

Consultorias especializadas no setor:

- **Andersen Consulting**
- **Price Waterhouse Coopers**
- **Outras**

Implantação de um SIG numa grande corporação pode chegar a 24 meses. Exemplo: Camargo Correia

Casos de sucesso no uso de SIGs:

- **American Airlines**
- **Federal Express**

CARACTERÍSTICAS DE SIG

Software de gestão empresarial mais conhecido pela sigla **ERP** (Planejamento dos Recursos Empresariais)

- Fornecer informação segura
- Fornecer informações eficientes
- Dar suporte a gestão corporativa e tomada de decisão
- Atender requisitos de agilidade informacional
- Atender requisitos de comunicação corporativa
- Integrar dados e informações e veicula-los pelas vias de comunicação corporativas

IMPORTÂNCIA DO ERP PARA AS ORGANIZAÇÕES

a informação desempenha grande papel no **processo de inovação-informação**

- Investimento em pesquisa de mercado
- Pesquisa e desenvolvimento de produtos

Empresas e consultorias focadas em ERP fazem desenvolvimento de metodologias que avaliam o **retorno do investimento (ROI)** dos pacotes de gestão empresarial

- DataSul – Canal ROI
- SAP – Value SAP
- Symnetics Benchmarking Partners – pesquisa continuada em ROI de empresas brasileiras que adquirem sistemas ERP

ERP COMO VANTAGEM COMPETITIVA

ERP podem ser vistos como sistemas que auxiliam nos esforços para estabelecer:

- Armas de competição
- Campos de competição

Elevação do grau excelência das armas de competição usadas pelas empresas

ERP COMO VANTAGEM COMPETITIVA

ARMAS que podem ser positivamente influenciadas pelo ERP (destacadas)			
1	Estudo de movimentos	28	Empowerment
2	Estudo de tempos	29	Trabalho em equipe/decisões em grupo
3	Automação industrial	30	Pagamento do salário acima do mercado
4	Estudos p/ redução tempos de espera	31	CCQ-Círculos do Controle da Qualidade
5	Melhoramento contínuo do processo	32	Tecnologias adequadas no processo produtivo
6	Tamanho reduzido lote de fabricação	33	Tecnol. adequadas nos proc. técnico-admin.
7	Tempo reduzido espera lote em process.	34	Parcerias tecnológicas p/ processo produtivo
8	Célula de manufatura	35	Parcerias tecnológicas para produto
9	Operação jus-in-time	36	Tecnologias inovadoras de processo
10	MRP-I, MRP-II ou Kanban	37	Organograma achatado
11	Troca rápida de ferramentas	38	Despesas administrativas reduzidas
12	Logística interna ágil	39	Sistemas de informação eficientes
13	Agilidade na reprogramação da produção	40	SAC-Serviço de Atendimento ao Cliente
14	Máquinas flexíveis	41	Venda direta ao consumidor ou franquia
15	Kaizen	42	Engenharia de produto atualizada e ágil
16	CEP-Controle Estatístico do Processo	43	Engenharia concomitante ou simultânea
17	Matérias-primas/componentes c/ qualidade	44	Agilidade na preparação modelos/prot/ferram.
18	Controle da Qualidade Total	45	Projeto de embalagem do produto
19	Fornecimento no prazo	46	Utilização de materiais /componentes inovad.
20	Desenvolvimento de fornecedores	47	Ampla rede de distribuição
21	Relacionamento cooperativo c/ fornecedores	48	Equipe de vendas agressiva
22	Multi-habilidade da mão-de-obra	49	Pesquisa concorrencial: preço, qualid.,prazo
23	Treinamento da mão-de-obra fabril	50	Vendas publicitárias elevadas
24	Treinamento de pessoal técnico-administrat.	51	Telemarketing
25	Treinaam. p/ desenvolver espírito participativo	52	Controle e combate à poluição ambiental
26	Distribuição ganhos de produtividade/lucros	53	Reciclagem intensiva de resíduos
27	Estabilidade no emprego	54	Realização de projetos comunitários

DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Processo cíclico e complexo de gestão de projeto de sistemas de informação deve obedecer metodologias e processos bem definidos que geralmente culminam nas seguintes etapas:

1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA EMPRESA
2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE INFORMAÇÃO
3. ANÁLISE DA ÁREA DE NEGÓCIO
4. PROJETO DO SISTEMA
5. CONSTRUÇÃO DO SISTEMA
6. IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA
7. MANUTENÇÃO DO SISTEMA

FERRAMENTAS CASE

CASE – *Computer Aided Systems Engineering*

São **ferramentas automatizadas** que auxiliam os analistas de sistemas e programadores na execução das atividades de diversas fases do **processo de desenvolvimento de software**

Existem ferramentas específicas para cada fase do ciclo de desenvolvimento de software

- Ferramentas de modelagem do sistema
- Ferramentas de modelagem lógica do armazenamento de dados
- Ferramentas de programação de software (IDEs)
- Ferramentas de teste de software
- Entre muitas outras

TRABALHO EM SALA DE AULA

1. Investigar o perfil corporativo da empresa:

Missão

Ramo de atividade

Região geográfica onde está localizada

Organograma