

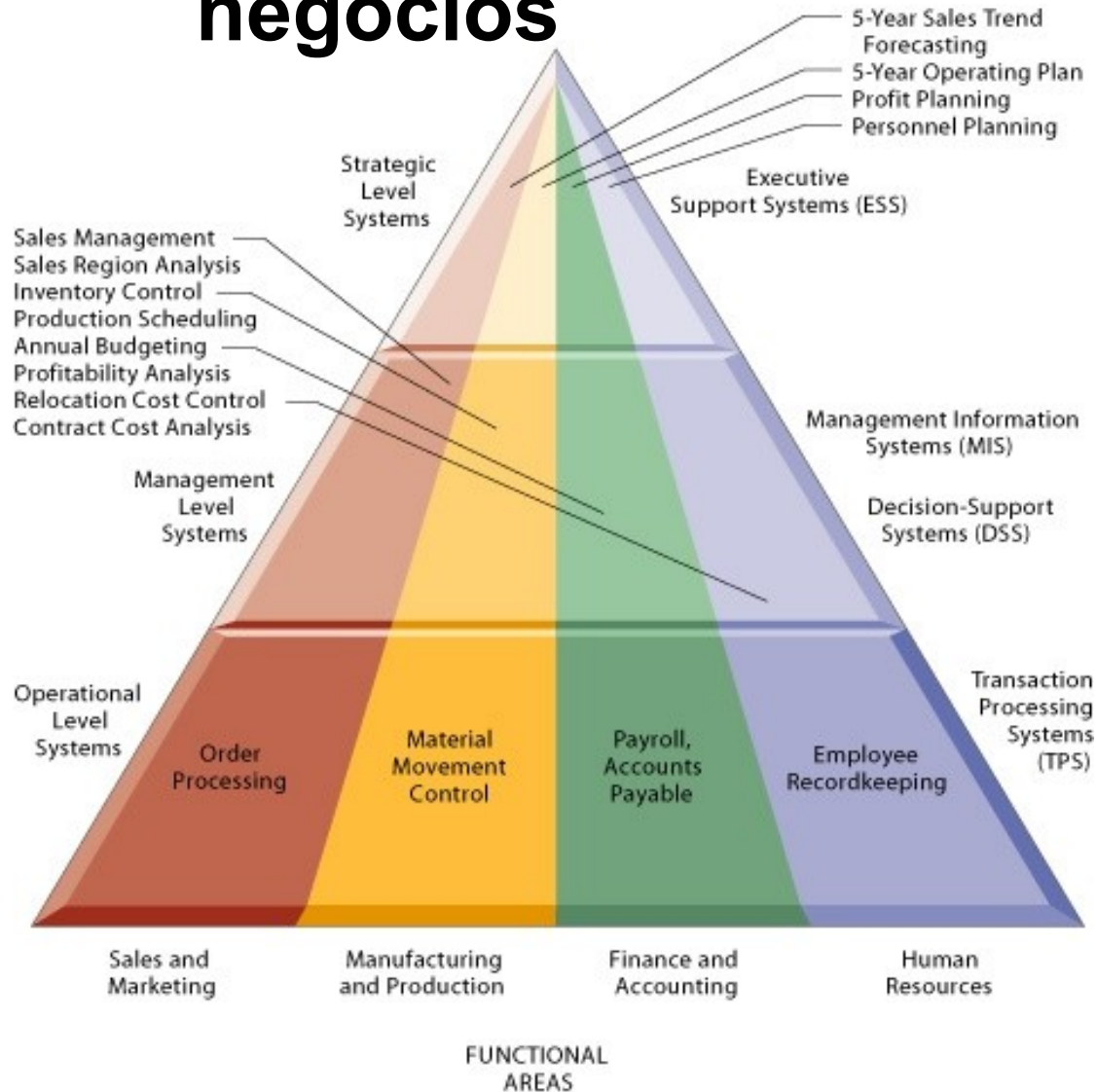
Sistemas de Informação: tipos e características

Tipos de SI de negócios



Tipos de sistemas de informação.

Tipos de SI de negócios



Os quatro tipos principais de sistemas de informação.

Tipos de SI de negócios

- **Sistemas do ponto de vista de pessoal**
 - **Sistemas de processamento de transações (SPT): apoio à empregados de nível operacional**
 - **Sistemas de informação de gestão (SIG) e sistemas de apoio à decisão (SAD) : apoiar os gestores**
 - **Sistemas de apoio executivo (SAE): apoio à executivos**

Tipos de SI de negócios

Entrada

SPT	Transações e eventos
SIG	Dados resumidos; modelos simplificados
SAD	Modelos analíticos e dados otimizados
SAE	Dados agregados

Tipos de SI de negócios

Processamento

SPT

Listagem, ordenação,
classificação

SIG

Relatórios e análises
simplificadas

SAD

Análises complexas e
simulações

SAE

Gráficos e simulações
interativas

Tipos de SI de negócios

Saída

SPT

Listagens simples e resumos

SIG

Relatórios programadas e sob demanda

SAD

Respostas e análises de decisões

SAE

Projeções e respostas

Tipos de SI de negócios

Usuários

SPT

Pessoal de operação e supervisores

SIG

Gerentes

SAD

Diretores/gerentes e profissionais

SAE

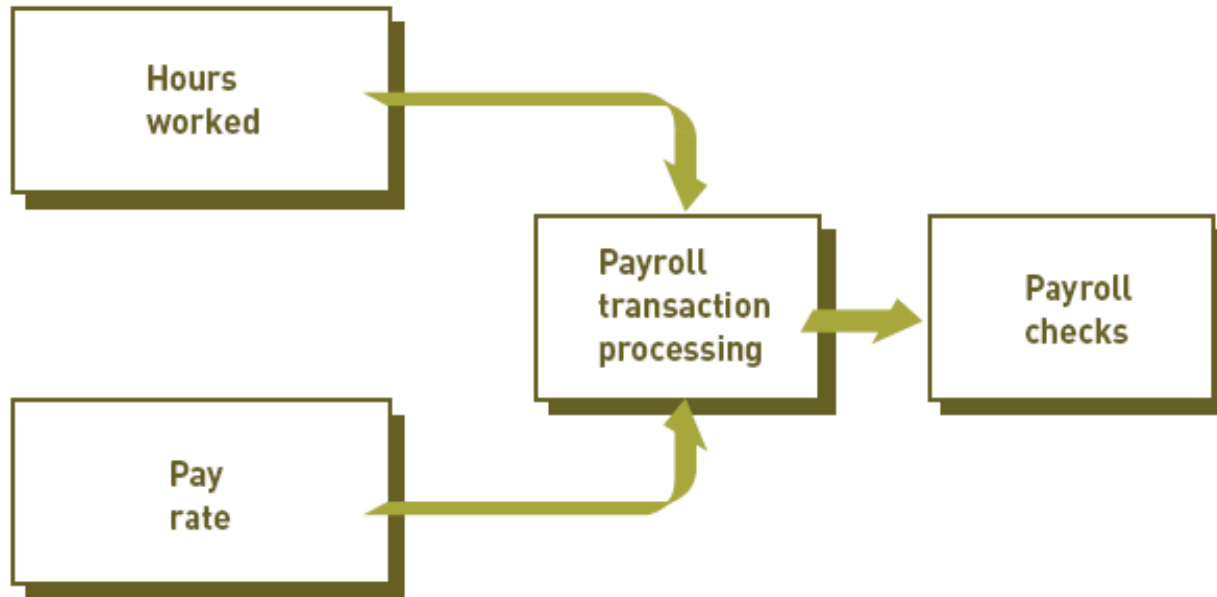
Diretores alto escalão

Tipos de SI de negócios

- **Os sistemas de processamento de transações**
 - **Realizar e registrar as transações de rotina diárias necessárias para conduzir o negócio**
 - **Exemplos: vendas de entrada de pedidos, folha de pagamento, transporte**
 - **Permitir que os gerentes possam monitorar o status das operações e relações com o ambiente externo**
 - **Serve aos níveis operacionais**
 - **Serve as metas estruturadas e de tomada de decisão pré-definidas**

Tipos de SI de negócios

Um SPT de pagamento



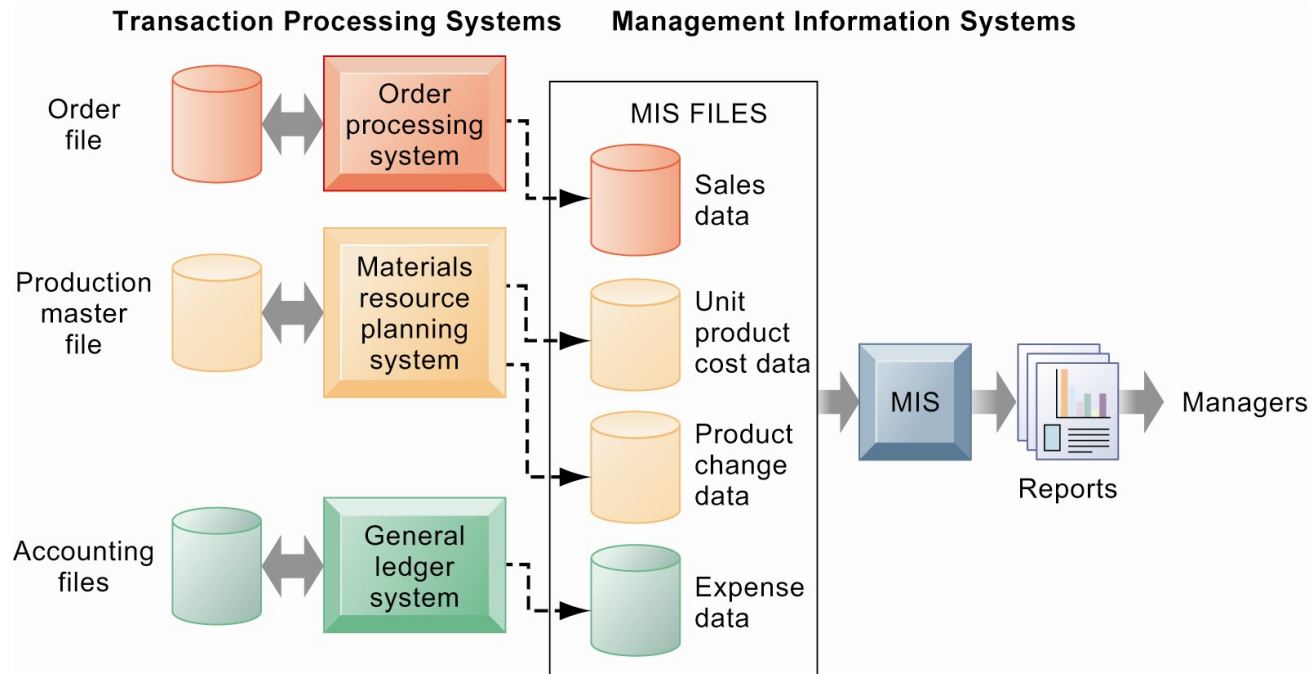
Um SPT para processamento da folha de pagamento do empregado captura o pagamento de transações de dados (como um cartão de frequência). Saídas do sistema incluem relatórios de cópia e on-line para a gestão e salários dos empregados.

Tipos de SI de negócios

- **Sistemas de Informação de Gerência (SIG)**
 - **Serve de gestão intermediária**
 - **Fornece relatórios sobre o desempenho atual da empresa, com base em dados do SPT**
 - **Fornece respostas a perguntas de rotina com o procedimento pré-definido para respondê-las**
 - **Normalmente têm pouca capacidade analítica**

Tipos de SI de negócios

Como SI de gerência obtém dados dos SPT da organização



No sistema ilustrado por este diagrama, três SPT ofertam dados resumidos de transações para o sistema de comunicação do SIG, no final do período de tempo. Os gerentes têm acesso aos dados da organização através do SIG, que lhes fornece os relatórios adequados.

Tipos de SI de negócios

Relatório SIG

Consolidated Consumer Products Corporation Sales by Product and Sales Region: 2009

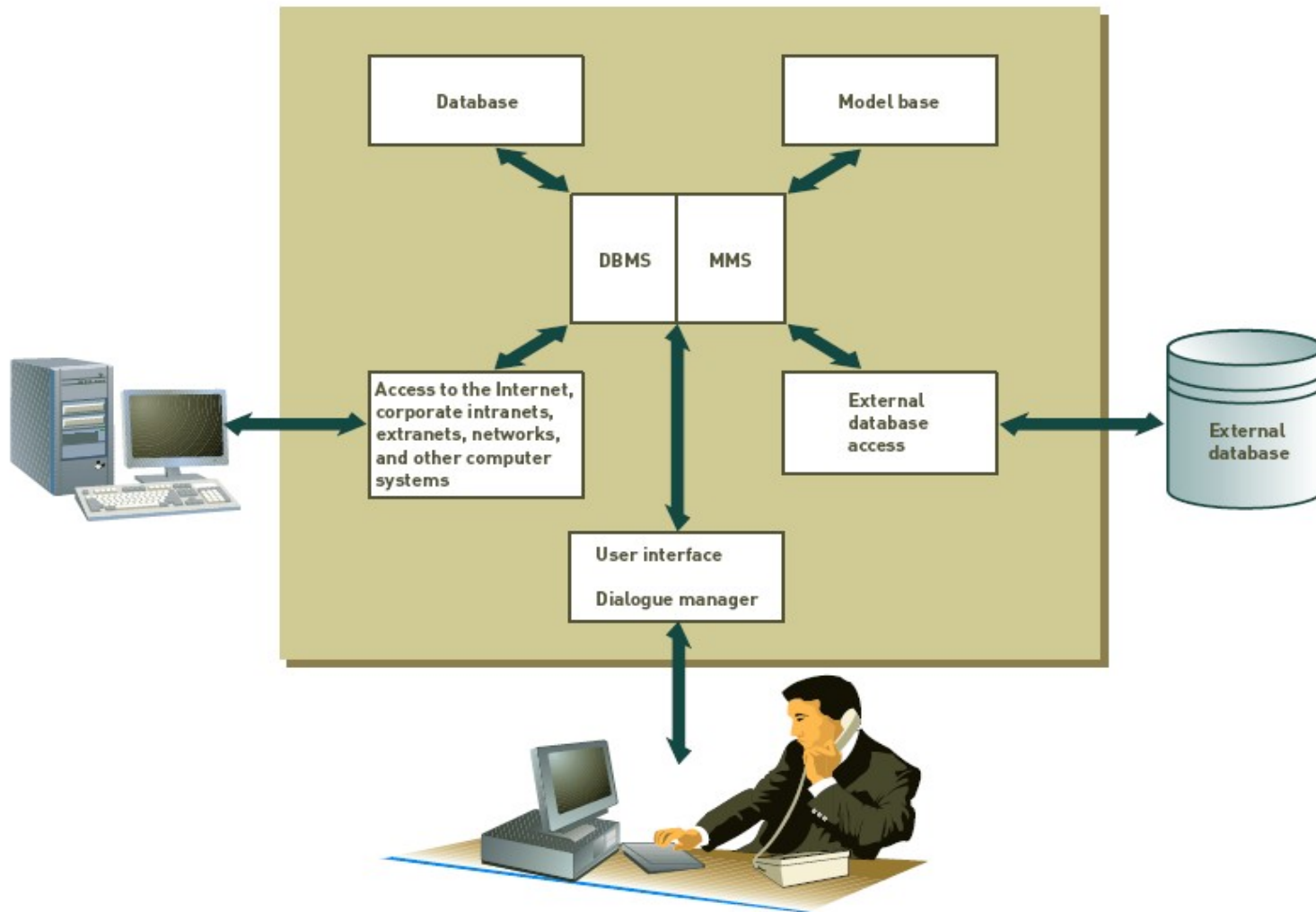
PRODUCT CODE	PRODUCT DESCRIPTION	SALES REGION	ACTUAL SALES	PLANNED	ACTUAL versus PLANNED
4469	Carpet Cleaner	Northeast	4,066,700	4,800,000	0.85
		South	3,778,112	3,750,000	1.01
		Midwest	4,867,001	4,600,000	1.06
		West	4,003,440	4,400,000	0.91
		TOTAL		16,715,253	17,550,000
5674	Room Freshener	Northeast	3,676,700	3,900,000	0.94
		South	5,608,112	4,700,000	1.19
		Midwest	4,711,001	4,200,000	1.12
		West	4,563,440	4,900,000	0.93
		TOTAL		18,559,253	17,700,000

Este relatório, mostrando dados resumidos anual de vendas, foi produzido pelo SIG anterior.

Tipos de SI de negócios

- **Sistemas de apoio à decisão (SAD)**
 - **Serve à gestão intermediária**
 - **Apoio à decisão tomada não rotineiramente**
 - **Exemplo: qual é o impacto no cronograma de produção se as vendas de dezembro duplicaram?**
 - **Muitas vezes usa a informação externa, bem como da SPT e SIG**
 - **SAD orientado à modelo**
 - **Sistemas de estimativa de transporte**
 - **SAD orientado à dados**
 - **Sistemas de análise de marketing**

Tipos de SI de negócios



Tipos de SI de negócios

- **Relacionamento de sistemas entre si**
 - **SPT: importante fonte de dados para outros sistemas**
 - **SAE: O destinatário dos dados de sistemas de nível mais baixo (SPT e SIG)**
 - **Os dados podem ser trocados entre sistemas**
 - **Na realidade, a maioria dos sistemas das empresas é apenas parcialmente integrado**

Processos de negócio e SI

- **Processos de negócio:**
 - **Os fluxos de trabalho de material, informação, conhecimento**
 - **Conjuntos de atividades, passos**
 - **Pode ser ligada à área funcional ou ser multifuncionais**
- **Empresas: podem ser vistas como uma coleção de processos de negócios**

Processos de negócio e SI

- **Exemplos de processos de negócio funcionais**
 - **Fabricação e produção**
 - Montagem do produto
 - **Vendas e marketing**
 - Identificação de clientes
 - **Finanças e Contabilidade**
 - Criação de demonstrações financeiras
 - **Recursos humanos**
 - Contratação de funcionários

Processos de negócio e SI

Fabricação e produção

Fabricação e
produção

- Projeto e engenharia
- Planejamento mestre da produção
- Controle de estoque
- Controle de processo
- Controle de qualidade e teste

Processos de negócio e SI

Processamento de pedidos

- Entrada de pedidos
- Configuração de vendas
- Planejamento de entregas
- Controle de estoque (produto acabado)
- Faturamento e cobrança

Compras

- Controle de estoque (matéria prima, embalagem, peças)
- Recebimento
- Contas a pagar

Marketing

- Pesquisa de mercado
- Desenvolvimento de produtos
- Promoção e propaganda
- Estipulação de preços

Processos de negócio e SI

Contabilidade e finanças

Finanças

- Sistemas de perdas/ganhos
- Auditoria
- Gestão e uso de fundos

Contabilidade

- Orçamento
- Contas a receber
- Administração do ativo
- Razão geral

Processos de negócio e SI

Recursos humanos

Recursos
humanos

- Planejamento de RH
- Seleção e recrutamento de pessoal
- Treinamento e catálogo de habilidades
- Agendamento e designação de cargos e tarefas
- Administração de salários e remunerações

Sistemas empresariais

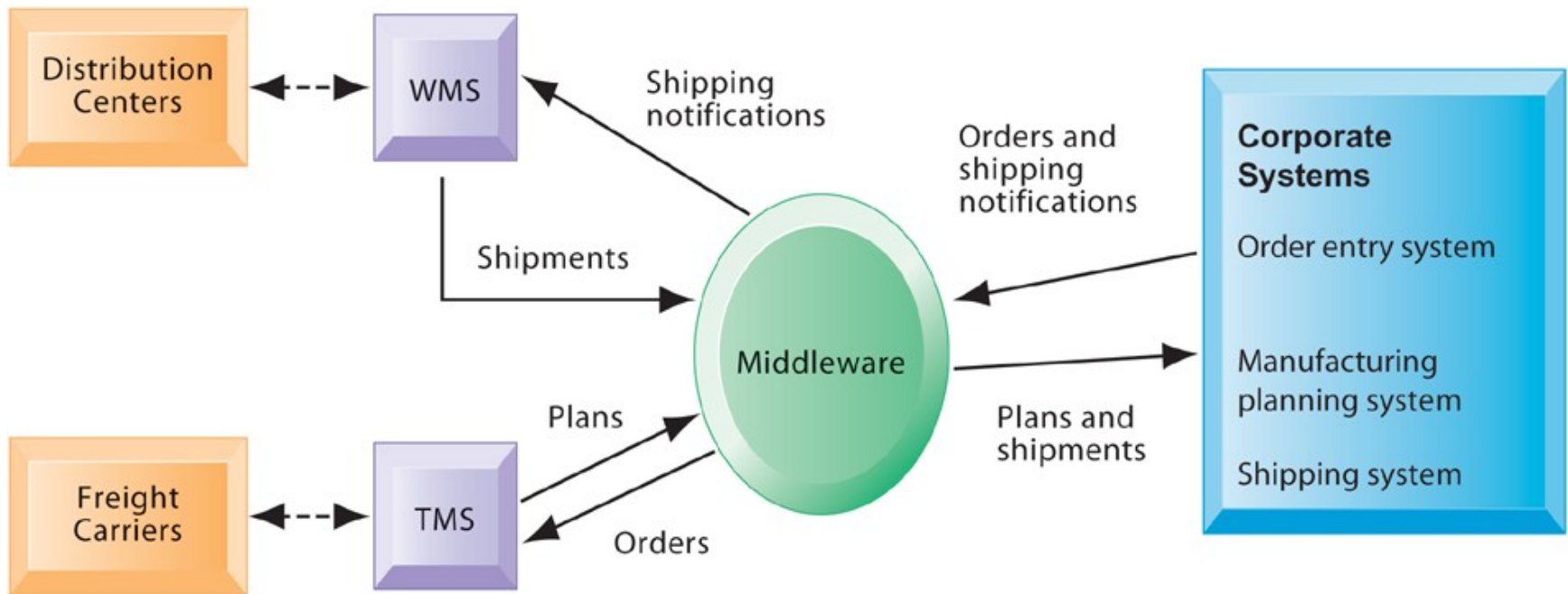
- **Aplicações empresariais**
 - **Englobam várias áreas funcionais**
 - **Executam os processos de negócio em toda a empresa**
 - **Incluem todos os níveis de gestão**
 - **Quatro aplicações principais:**
 - **Sistemas integrados de gestão**
 - **Sistemas de gestão de cadeia de suprimento**
 - **Sistemas de gestão de relacionamento com cliente**
 - **Sistemas de gestão de conhecimento**

Sistemas empresariais

- **Sistemas de gestão de cadeia de suprimento**
 - **Gerir as relações da empresa com fornecedores e clientes**
 - **Compartilha informações sobre**
 - **Encomendas, produção, níveis de estoque, a entrega dos produtos e serviços**
 - **Objetivo: quantidade correta de produtos para o destino com menor quantidade de tempo e menor custo**

Sistemas empresariais

Exemplo de um sistema de cadeia de suprimento



Pedidos de clientes, notificações de envio, otimização de planos de transporte, e outras informações sobre a cadeia de abastecimento do fluxo entre Warehouse Management System (WMS), Transportation Management System (TMS), e seus sistemas back-end da empresa.

Sistemas empresariais

- **Sistemas de gestão de relacionamento com cliente:**
 - **Fornecem informação para coordenar todos os processos de negócio que lidam com os clientes, vendas, marketing e serviços para otimizar as receitas, a satisfação do cliente e retenção de clientes**
 - **Integram os processos do cliente da empresa e consolidam as informações do cliente de múltiplos canais de comunicação**

Sistemas empresariais

- **Sistemas de Gestão de Conhecimento**
 - **Processos de apoio para a aquisição, criação, armazenamento, distribuição, aplicação, integração do conhecimento**
 - **Coleta conhecimento interno e ligação para o conhecimento externo**
 - **Inclui sistemas ao longo da empresa para:**
 - **Gerenciamento de documentos, gráficos e outros objetos de conhecimento digital**
 - **Identificar funcionários com *expertise***

Sistemas inteligentes

