

**Welton Dias de Lima**

# Sistemas de Informação

E-business Global e Colaboração

**Gama, DF, 2021.**

  /uniceplac  
uniceplac.edu.br



**UNICEPLAC**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO

# CENTRO UNIVERSITÁRIO APPARECIDO DOS SANTOS - UNICEPLAC

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

L732s

Lima, Welton Dias de.

Sistemas de informação: e-business global e  
colaboração. Gama, DF: UNICEPLAC, 2021.

24 p.

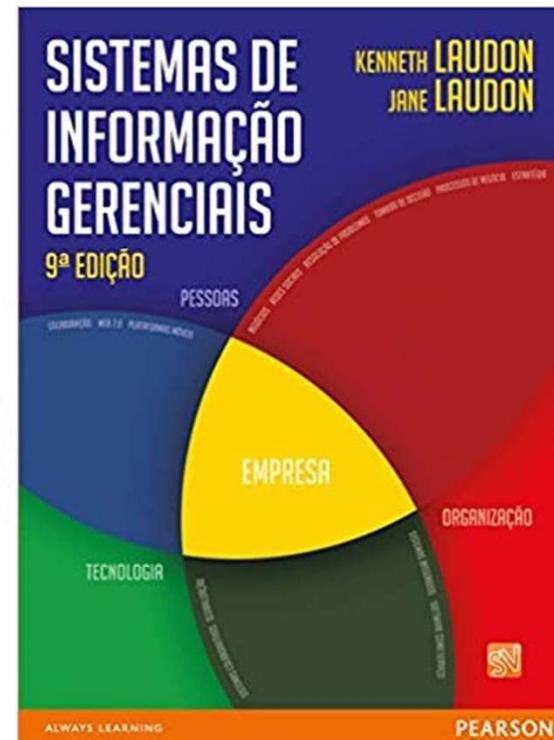
1. Sistemas de informação. 2. E-business. 3. Vendas -  
Processo. I. Título.

CDU: 658

## OBJETIVOS DE ESTUDO

Ao concluir este capítulo, você será capaz de responder às seguintes perguntas:

1. Quais as principais características de um negócio que são relevantes para a compreensão do papel dos sistemas de informação?
2. Como os sistemas atendem aos diversos níveis de gerência em um negócio?
3. Como os aplicativos integrados e as intranets melhoram o desempenho organizacional?
4. Por que os sistemas para colaboração e trabalho em equipe são tão importantes? Quais tecnologias eles utilizam?
5. Qual a função de sistemas de informação em uma empresa?



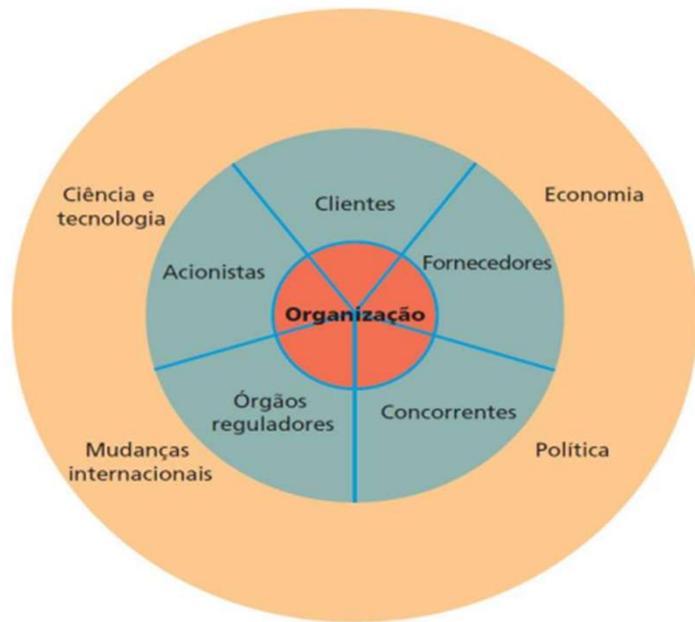
# Para refletir!

Pensando em uma gestão contemporânea, o que tem mais peso hoje nas empresas? A Inteligência Artificial ou a Emocional?



# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 1 – Componentes de Uma Empresa: Ambiente de Negócio



Para ser bem-sucedida, **uma organização precisa constantemente monitorar as transformações em seu ambiente e responder a elas - ou, até mesmo, antecipá-las.** O ambiente de uma empresa inclui grupos específicos com os quais ela precisa lidar diariamente, como cliente, fornecedores e concorrentes, e também grupos gerais, que incluem tendências socioeconômicas, condições políticas e inovações tecnológicas e eventos globais.

**Quais as principais características de um negócio que são relevantes para a compreensão do papel dos SI?**

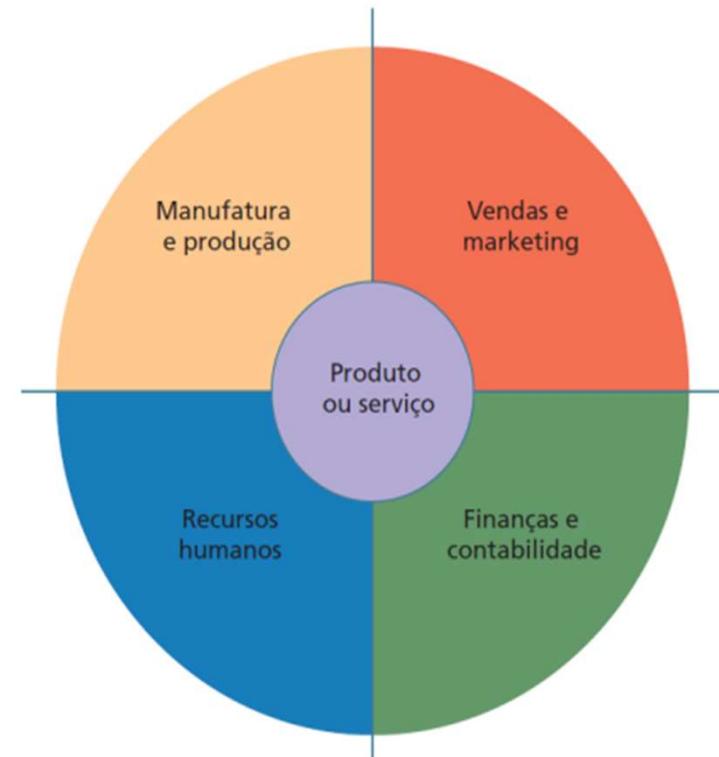


Atuação das Empresa nos dias atuais: **Dark Kitchen**: um novo modelo de negócios em tempos de quarentena. 3 Minutos para pesquisa no seu celular o significado do conceito.

# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 1 – Componentes de Uma Empresa: Ambiente de Negócio

Área funcional	Processo de negócio
Manufatura e produção	Montagem do produto
	Verificação de qualidade
	Produção de lista de materiais
Vendas e marketing	Identificação de clientes
	Conscientização dos clientes a respeito do produto
	Venda do produto
Finanças e contabilidade	Pagamento de credores
	Criação de relatórios financeiros
	Gestão de contas de caixa
Recursos humanos	Contratação de empregados
	Avaliação de desempenho de empregados
	Inclusão de empregados em plano de benefícios



**Figura 2.1** As quatro funções básicas de uma empresa

Qualquer empresa, independentemente de seu tamanho, precisa desempenhar quatro funções para ter sucesso. Precisa produzir o produto ou o serviço; fazer o marketing desse produto e vendê-lo; monitorar as transações financeiras e contábeis; e executar as tarefas básicas de recursos humanos, tais como contratar e reter funcionários.

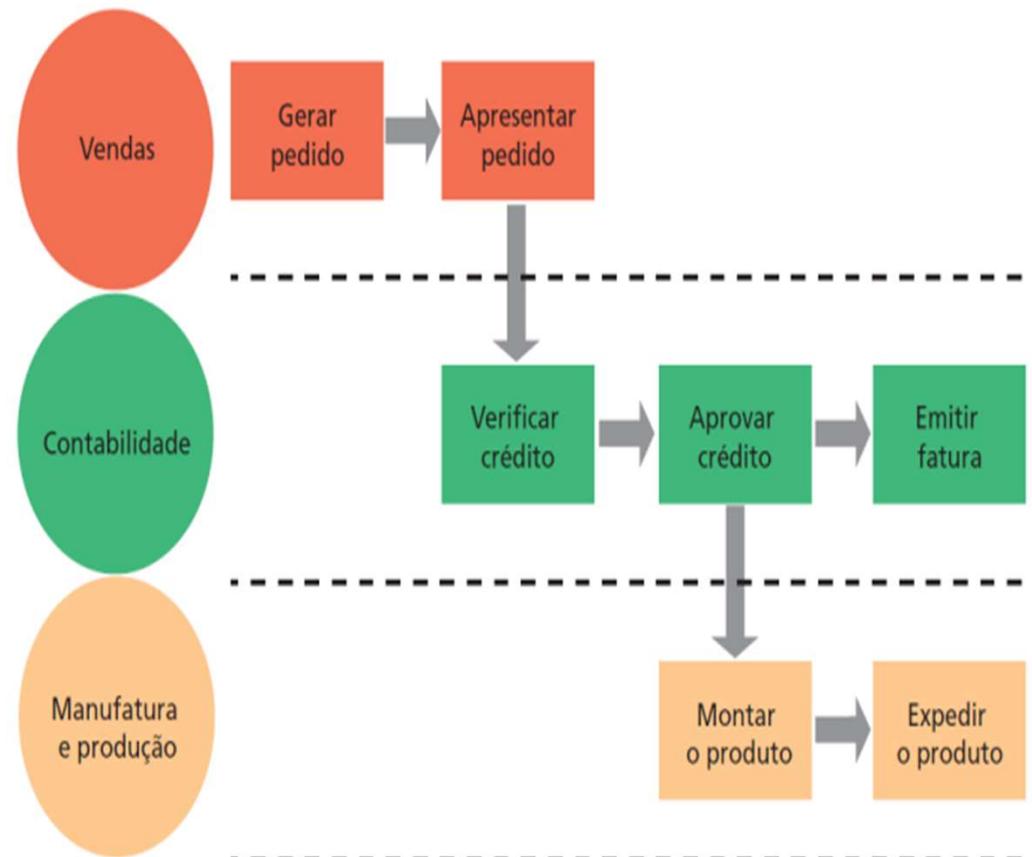
# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 1 – Componentes de Uma Empresa: Ambiente de Negócio

Quais tarefas precisam ser realizadas para:

- ✓ Como os pedidos dos clientes devem ser processados?
- ✓ Como as contas dos fornecedores devem ser pagas?
- ✓ Quais tarefas o pessoal de vendas deve realizar, em que ordem e de acordo com qual cronograma?

## Processar Vendas



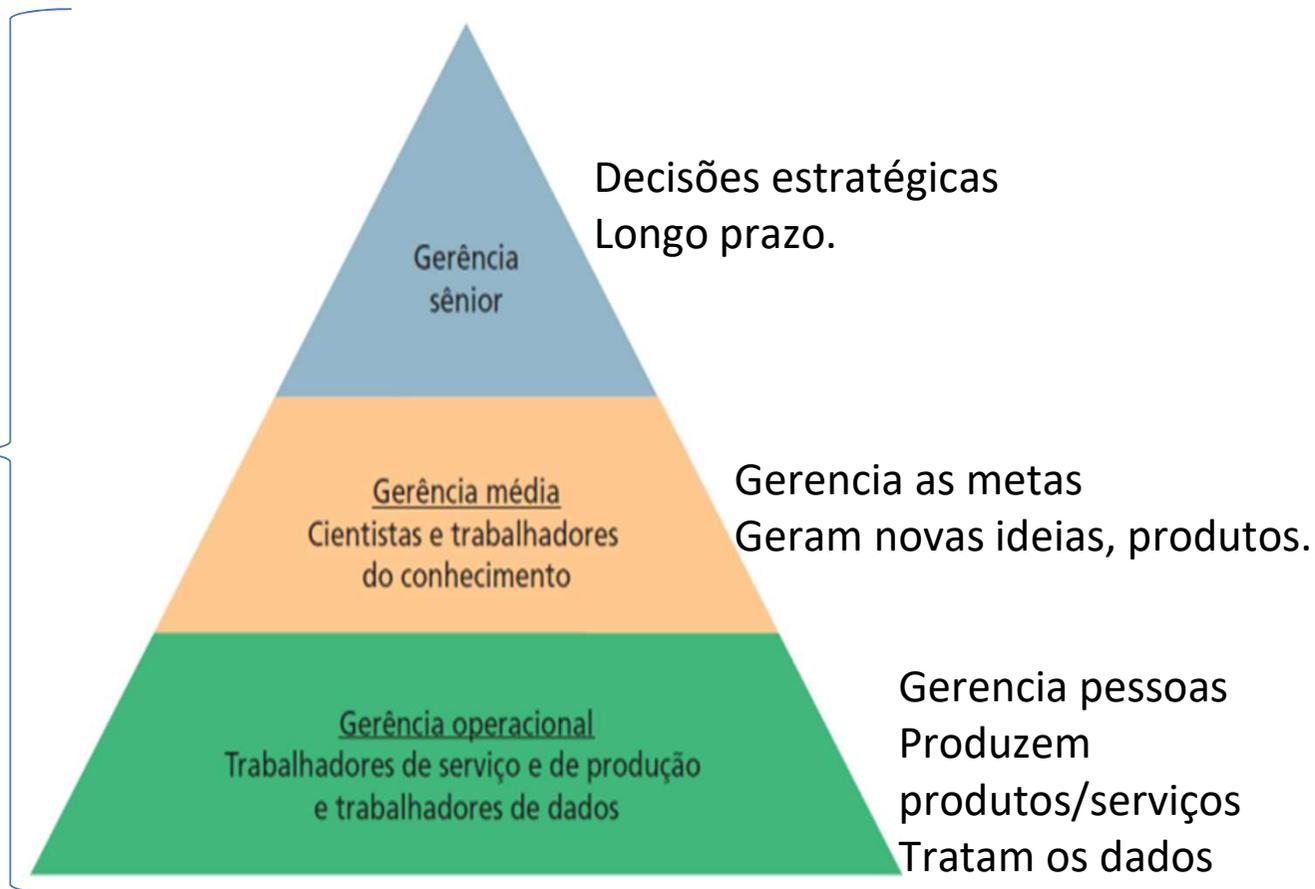
# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.

Cada nível toma um tipo de decisão:

- ✓ estratégica,
- ✓ tática e
- ✓ Operacional

Os três níveis são auxiliadas pelos Sistemas de Informação.



# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.



# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.



Sistemas de processamento de transações são sistemas que processam as detalhadas informações necessárias à atualização dos registros sobre as operações comerciais em uma organização.

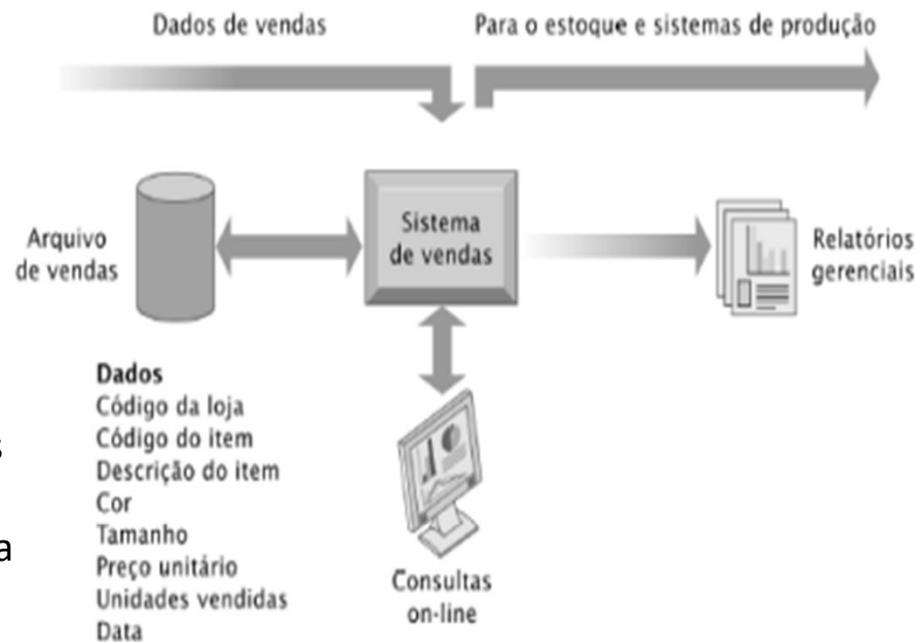
# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.

Os sistemas processadores de transações (SPTs) são sistemas de tecnologia da informação utilizados no processo de gestão e que dizem respeito a procedimentos do seguinte tipo:

### Alternativas

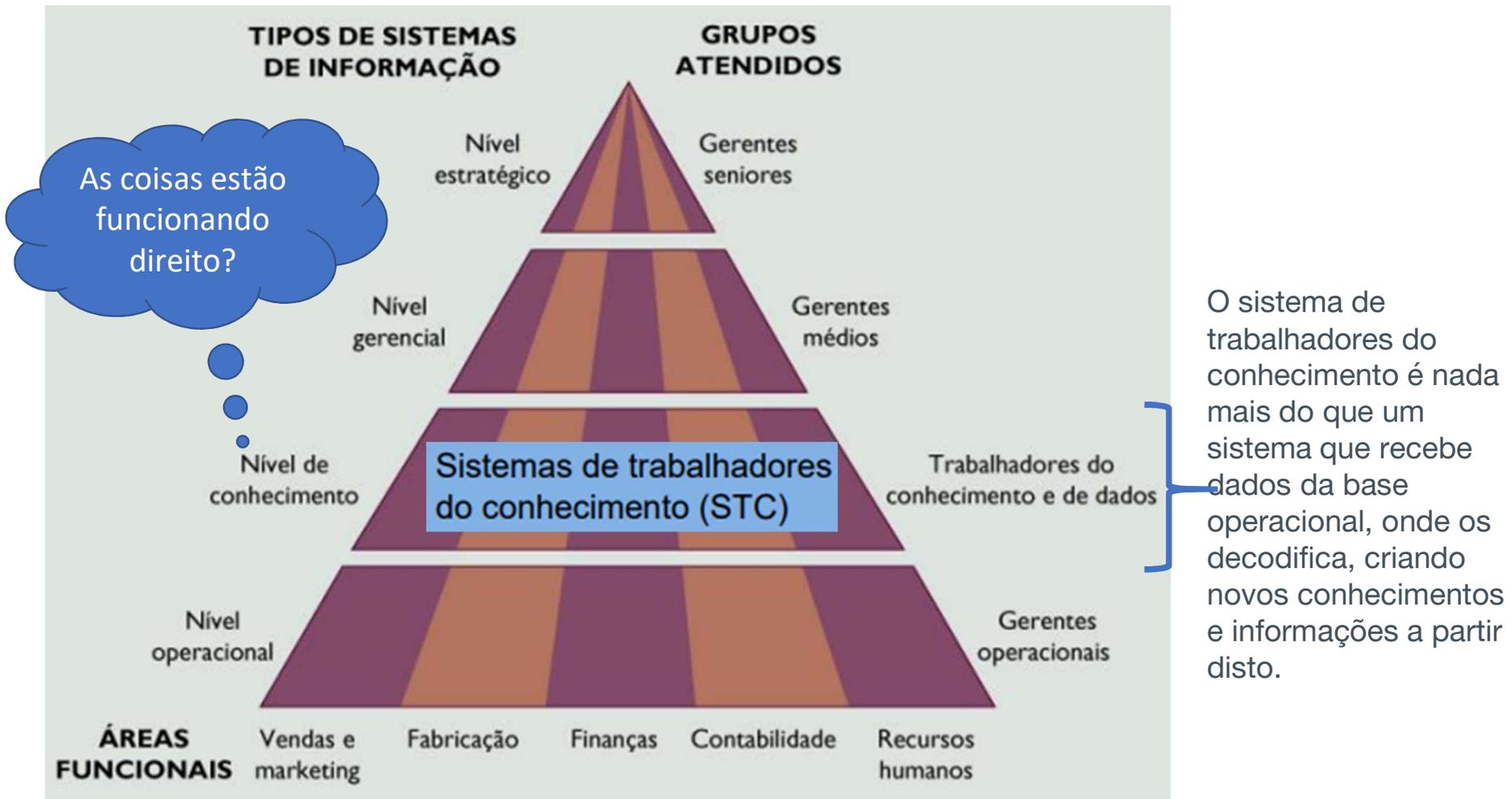
- A) rotineiros em termos operacionais na empresa e de processamento de eventos apenas episódicos
- B) rotineiros em termos operacionais na empresa e de processamento de eventos recorrentes, estruturados e de caráter repetitivo
- C) não rotineiros em termos estratégicos na empresa e de processamento de eventos de natureza assistemática
- D) rotineiros em termos estratégicos da empresa e de suporte ao processo de tomada de decisão
- E) rotineiros e não rotineiros da empresa e de nível tático e de controle gerencial.



Relatório de vendas: semana finda em 2/7/2006						
Código do item	Descrição	Cor	Tamanho	Preço unitário	Unidades vendidas	Vendas totais
294	Bolsa esportiva	Preta	Pequeno	10,00	10.451	\$ 104.510
295	Bolsa esportiva	Preta	Médio	20,00	21.800	\$ 436.000
394	Bolsa esportiva	Vermelha	Pequeno	30,00	5.331	\$ 53.310

# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.



# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

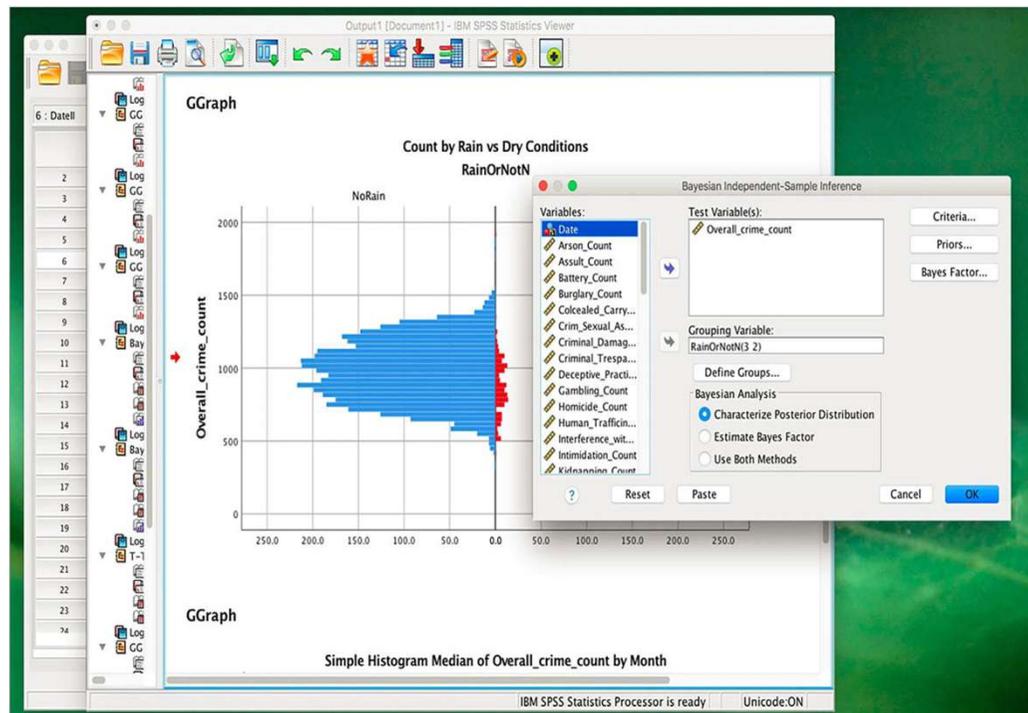
## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.

### Sistemas de Trabalhadores do Conhecimento

#### IBM SPSS Statistics

Este sistema ajuda os trabalhadores de conhecimento, que são pessoas que possuem níveis universitários formais e que fazem parte de uma profissão reconhecida como engenheiros, médicos, advogados e cientistas.

- A) STC – sistema de trabalhadores do conhecimento
- B) SPT – sistema de processamento de transação
- C) SIG – sistema de informações gerenciais
- D) SAE – sistema de automação de escritório



# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.



A finalidade de um Sistema de Informação Gerencial (**SIG**), é ajudar uma organização a atingir suas metas, fornecendo aos administradores uma visão das operações regulares da **empresa**, de modo que se possa organizar, controlar, planejar mais e eficaz e eficientemente.

# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

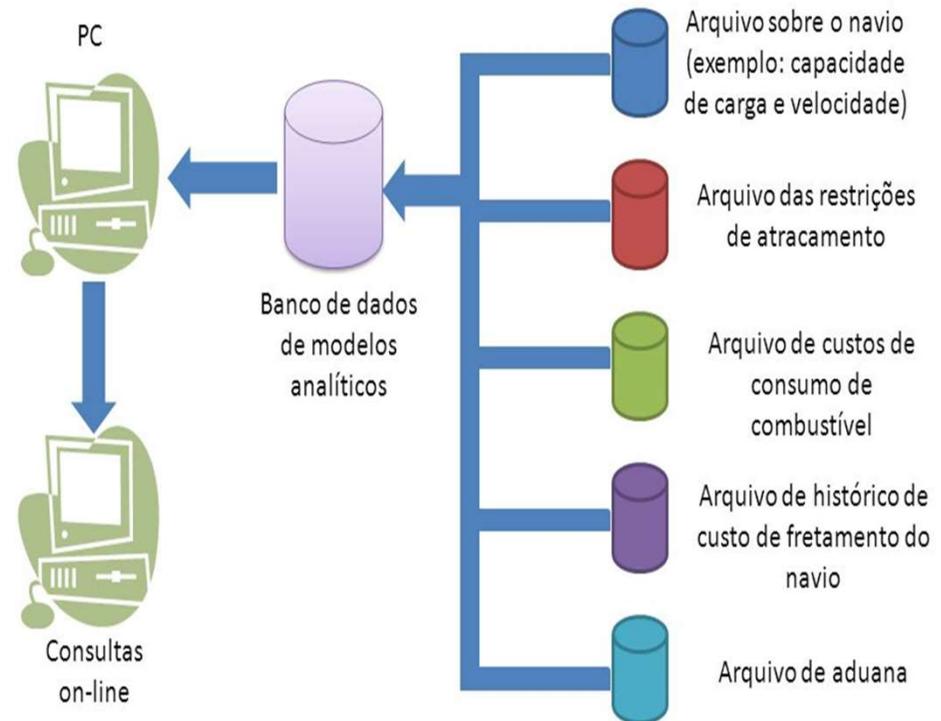
## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.

O Sistema de Apoio à Decisão (SAD) é o sistema de informação gerencial que oferece suporte tecnológico para a tomada de decisão, conta com o auxílio de hardwares e softwares para as análises. Que funções o SAD possui?

### Alternativas

- A) Criar política de gerenciamento de dados; Planejar; Implementar planos de monitoramento; Avaliar e melhorar continuamente os processos e produtos.
- B) Armazenar e manipular um grande volume de dados; Executar simulações, criar gráficos e fazer análises estatísticas voltadas à tomada de decisão.
- C) Armazenar dados estatísticos; Interpretar os dados históricos das vendas; Dar suporte operacional na execução de tarefas.
- D) Observar a realidade empírica; Codificar; Transmitir informação; Processar informações; Armazenar.

## Sistemas de Apoio a Decisão



# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.



O SAE (Sistema de Apoio ao Executivo) é um sistema de informações no nível estratégico de uma organização. O SAE reúne dados de toda a organização, permitindo aos gerentes selecionar e ajustar os dados para os fins necessários. Também permite aos executivos da organização analisar os mesmos dados de maneira única e padronizada.

# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

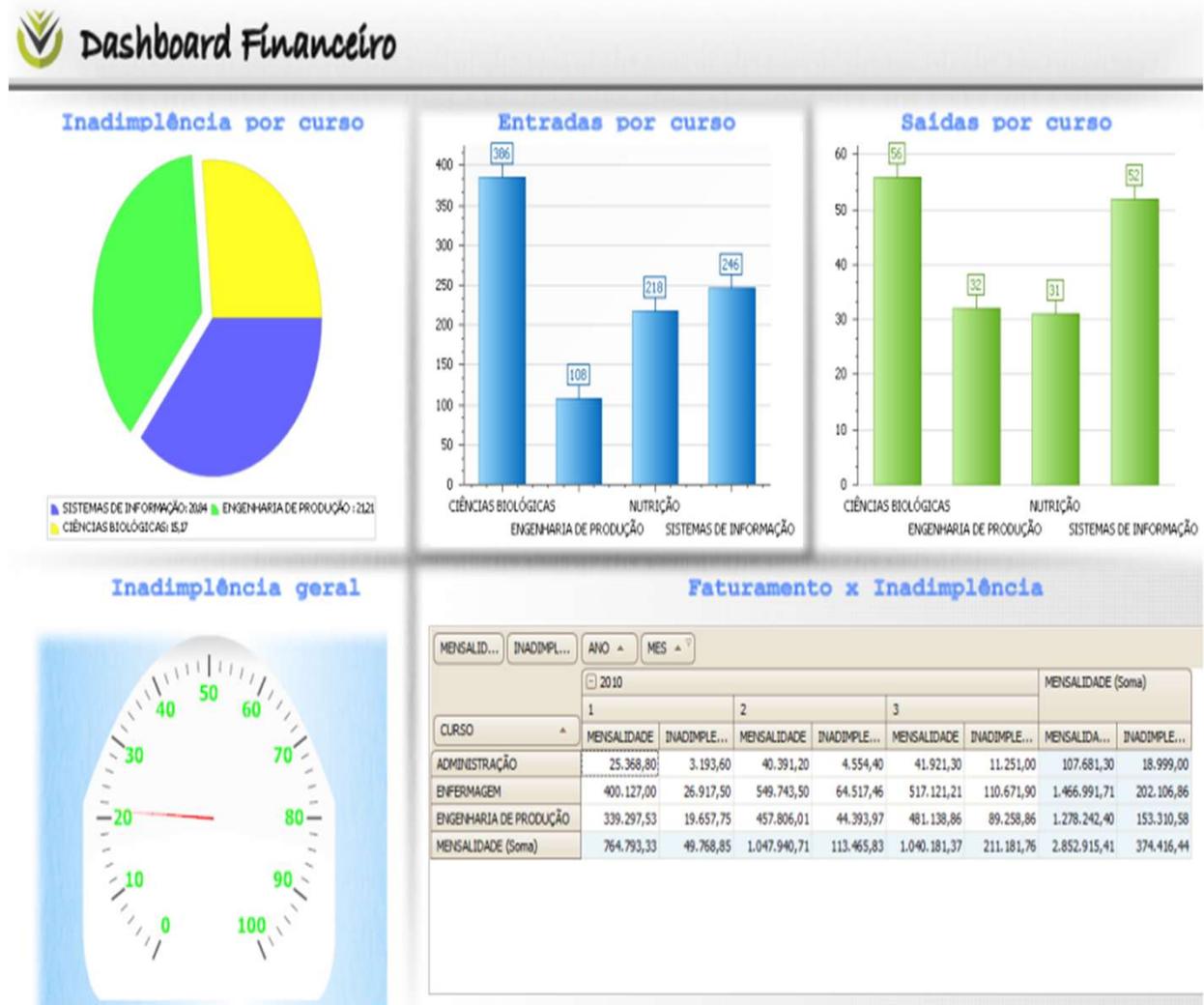
## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.

### Sistemas de Apoio ao Executivo

Complete corretamente a seguinte frase: "Os Sistemas de Apoio ao Executivo (SAE) fornecem um ambiente computacional com comunicação aos níveis \_\_\_\_\_ da organização."

Alternativas

- A) operacionais
- B) estratégicos
- C) produtivos
- D) jurídicos
- E) básicos



# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

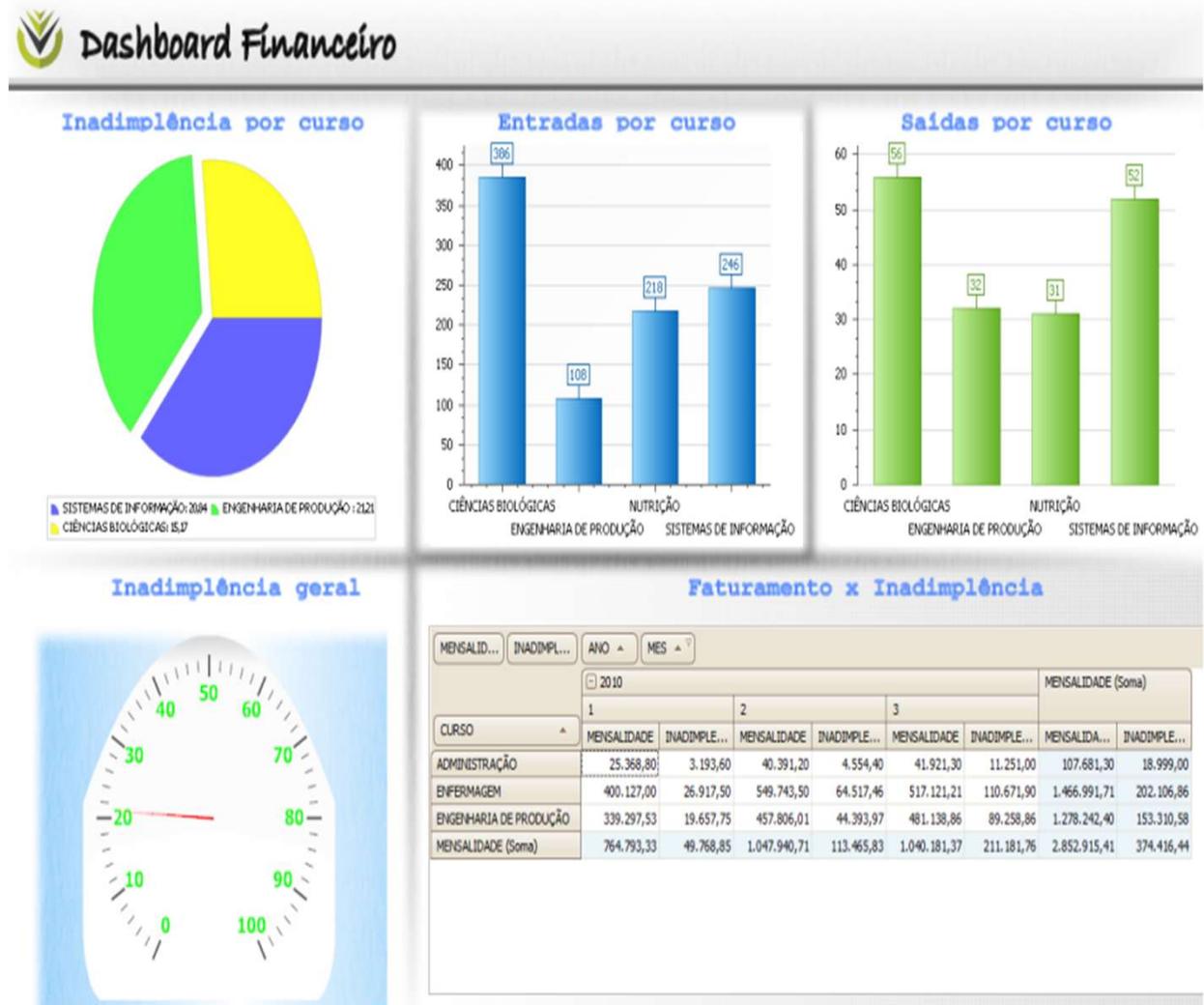
## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.

### Sistemas de Apoio ao Executivo

Complete corretamente a seguinte frase: “Os Sistemas de Apoio ao Executivo (SAE) fornecem um ambiente computacional com comunicação aos níveis \_\_\_\_\_ da organização.”

Alternativas

- A) operacionais
- B) estratégicos
- C) produtivos
- D) jurídicos
- E) básicos



# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 2 – Tipos de Sistemas de Informação: Níveis Organizacionais.

Existem quatro grandes aplicativos organizacionais integrados:

- ✓ Sistemas integrados;
- ✓ Sistemas de gestão da cadeia de suprimentos;
- ✓ Sistemas de gestão do relacionamento com o cliente;
- ✓ Sistemas de gestão do conhecimento.

### Como os aplicativos integrados e as intranets melhoram o desempenho organizacional?



O Enterprise Resource Planning ? ERP

- A) é um sistema interfuncional que atua como uma estrutura para integrar e automatizar muitos dos processos de negócios que devem ser realizados pelas funções de produção, logística, distribuição, contabilidade, finanças e de recursos humanos de uma empresa.
- B) é implantado integralmente, atendendo às necessidades das funções de produção, logística, distribuição, contabilidade e finanças. Os ERPs não atendem à área de recursos humanos da empresa.
- C) é um sistema organizacional que atua como uma estrutura para integrar e automatizar todos os processos de negócios que devem ser realizados apenas pelas funções de marketing e finanças de uma empresa.
- D) fornece aos gerentes informação organizacional sobre o desempenho financeiro da empresa. Essas informações, por chegarem com algum tempo de atraso, não podem ser utilizadas na tomada de decisões.
- E) não integra os sistemas internos de escritório, responsáveis pelo atendimento ao consumidor.

# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 3 – Sistemas Trabalho em Equipe

### ❑ COLABORAÇÃO

- ❑ A **colaboração** é o trabalho com os outros para alcançar metas explícitas e compartilhadas. Ela se concentra na realização de tarefas ou missões e, normalmente, acontece em uma empresa, ou outra organização, e entre empresas.

### COMO OCORRE A COLABORAÇÃO?

- ❑ Auxiliando um colega em uma tarefa (não importa o local);
- ❑ Com ideias;
- ❑ Não precisa ter pleno conhecimento sobre o assunto;
- ❑ Pode ser curto, médio e longo prazo (minutos, horas e etc);
- ❑ Entre duas ou mais pessoas;
- ❑ Concentra na realização de tarefas ou missões

**Normalmente, acontece em uma empresa, ou outra organização, e entre empresas.**

### ❑ COLABORAÇÃO

- ❑ A empresa forma **EQUIPES**:
  - ❑ **PARA ALCANÇAR METAS (VENDAS, GANHAR JOGOS E ETC);**
  - ❑ **A COLABORAÇÃO DURA POUCO.**

### EXISTE SEIS RAZÕES PARA A IMPORTANCIA DA COLABORAÇÃO

- ❑ *Natureza mutável do trabalho.* (funcionava por módulos independentes);  
Ex: Interação com os colegas.
- ❑ *Crescimento do trabalho profissional.* ( Troca de informações);  
Ex: Resolvendo problemas.
- ❑ *Organização mutável da empresa.* (Empregado e gerentes possuem “voz”);
- ❑ *Escopo mutável da empresa.* ( Localização empresarial);  
Ex: Fábricas de carros.
- ❑ *Ênfase na inovação* (Bill Gates e Steve Jobs).

**Por que os sistemas para colaboração e trabalho em equipe são tão importantes? Quais tecnologias eles utilizam?**

# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 3 – Sistemas Trabalho em Equipe

Aplicação organizacional	Descrição
Redes sociais	Conectar através dos perfis pessoal e empresarial
Crowdsourcing	Aproveitar o conhecimento coletivo para gerar novas ideias e soluções
Espaços de trabalho compartilhados	Coordenar projetos e tarefas, criar conteúdo de forma colaborativa
Blogs e Wikis	Publicar e rapidamente acessar o conhecimento; discutir opiniões e experiências
Comércio social	Compartilhar opiniões sobre compras ou comprar através de plataformas sociais
Compartilhamento de arquivo	Efetuar upload, compartilhar e comentar fotos, vídeos, áudio, documentos de texto
Marketing social	Usar a mídia social para interagir com os clientes, auferir as percepções dos clientes
Comunidades	Discutir temas em fóruns abertos, compartilhar experiência

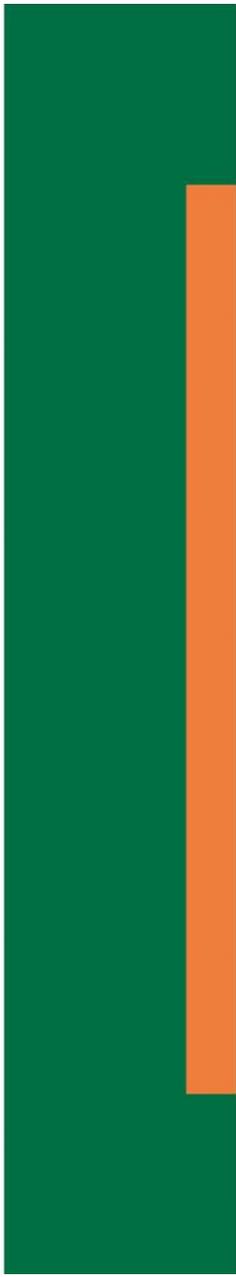




## E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

4 – A função dos Sistemas de Informação na Empresa

Último tópico agora é  
com vocês!!!!!!



# E-BUSINESS GLOBAL E COLABORAÇÃO

## 4 – A função dos Sistemas de Informação na Empresa

Metodologias  
Ativas:  
Trabalho  
Colaborativo

Qual a função de  
sistemas de  
informação em uma  
empresa?

Quando uma transportadora investe de forma consistente em inovação tecnológica, ela ganha em competitividade, uma vez que oferece melhores serviços a preços mais baixos. A utilização de sistemas tecnológicos permite maior controle sobre a rede de transportes, portanto, esses sistemas constituem atualmente uma parte fundamental da cadeia de suprimentos.

No quadro a seguir, apresentam-se alguns problemas relacionados à área de transportes, comuns nas empresas, e algumas soluções de TI para cada caso. Essas soluções têm por objetivo gerenciar os fluxos de transportes da empresa aos clientes e aos fornecedores, além de compartilhar informações com os demais sistemas da empresa, de forma integrada, em especial no que se refere ao conteúdo dos pedidos dos clientes, como quantidade de produtos, peso, volume etc.

Problemas no atendimento de pedidos	Soluções de TI
Atrasos percebidos depois que ocorreram.	Sistema de rastreamento, previsão de atrasos, análise de tendências, detecção precoce (sistemas inteligentes).
Falta de informações ou fluxo de informações muito lento.	Internet/intranet/extranet/portais, agentes de <i>software</i> para monitoramento e alertas, código de barras, fluxo direto dos terminais de pontos de venda eletrônicos.
Falta de sincronização na movimentação de materiais.	Sistemas de fluxo de trabalho e rastreamento, sincronização por agentes de <i>software</i> .

VITORINO, C. M. *Gestão de transporte e tráfego*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. p. 204 (adaptado).

A partir dessas informações, aponte dois benefícios decorrentes da aplicação à gestão do transporte em uma empresa, de cada um dos sistemas tecnológicos listados a seguir:

- tecnologia de posicionamento e rastreamento (GPS e GPRS);
- intercâmbio eletrônico de dados (EDI);
- código de barras;
- identificação por radiofrequência (RFID).



## PARA FINALIZAR!!!

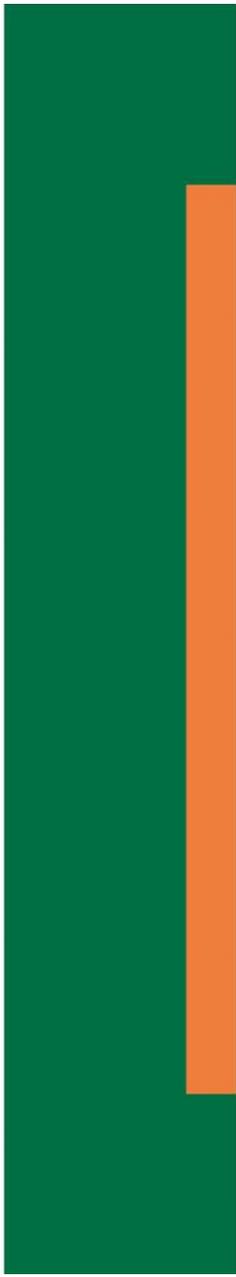
No mercado global, os gestores enfrentam um ambiente dinâmico e imprevisível, executando uma grande quantidade de trabalho num ritmo exaustivo.

Existem diferenças nos tipos de informações requeridas pelos gestores nos diferentes níveis.

Todos os gestores executam uma variedade de funções que requerem diferentes tipos de informações.

Eles também enfrentam uma variedade de desafios na gestão da informação.

Algumas vezes precisam aplicar princípios éticos para decidir qual informação deve ser usada.



## REFERÊNCIAS

- LAUDON, K. e LAUDON, J. Sistemas de Informação Gerenciais. 9ª ed. São Paulo: Pearson, 2011
- O'BRIEN, J. Sistemas de Informação. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- TURBAN, E. et al. Tecnologia da Informação para Gestão. 6ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- Costa, Benny Kramer e ALMEIDA, Martinho I. Ribeiro de. Estratégia: perspectivas e aplicações. São Paulo : Atlas, 2002.

**Obrigado (a)!**

  /uniceplac  
uniceplac.edu.br



**UNICEPLAC**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO