

Sistemas de Informação

Capítulo 2

Introdução ao Gerenciamento de Dados

Empresas e Sistemas de Informação



- No dia a dia das empresas, os dados:
 - ocorrem sem querer;
 - são gerados a partir de eventos tolos (como fechar uma porta);
 - externos são gerados independentemente do funcionamento da empresa.
- A imensidão de dados gerados dentro e fora da organização é alvo de estudo para administradores e são a base para cada decisão tomada e políticas aplicadas dentro das empresas.

Por que uma empresa utiliza um Sistema de Informações



- Os sistemas de informações podem:
 - Melhorar o fluxo de informações na organização;
 - Integrar todos os departamentos da mesma;
 - Permitir uma melhor aquisição dos dados internos e externos;
 - Permitir também o melhor uso desses dados.
- O uso de Sistemas de Informações resulta na melhoria da saúde da organização

Por que uma empresa utiliza um Sistema de Informações



“O maior objetivo de um Sistema de Informação é permitir que o melhor uso dos dados, utilizando cenários e filtros apropriados, possa definir as informações que representam a exceção e a maior relevância do processo organizacional”.

Por que uma empresa utiliza um Sistema de Informações



- Mercado dinâmico → necessidade de agilidade de respostas
- Respostas ágeis devem estar baseadas em dados de qualidade
- A obtenção de lucro na organização atual pode ser obtido na aplicação de um processo cíclico que permita transformar a grande quantidade de dados diários em “conhecimento de negócio” para a organização

Dados → Conhecimento



- A transformação de dados em conhecimento envolve procedimentos de:
 - Validação e criação de indicadores da situação dos negócios;
 - Desenvolvimento de ferramentas de acesso e visualização de informações relevantes;
 - Busca de informações internas e externas relacionadas com o negócio;
 - Transformação dos dados operacionais em informações estratégicas.

Implantação de Sistemas de Informação



- Simplesmente a introdução de uma grande quantidade de computadores de última geração e um poderoso software de mercado não é suficiente para um Sistema de Informação de sucesso.
- É importante saber diferenciar:
 - Conhecimento em informática;
 - Conhecimento em Sistemas de Informação.

Conhecimento em Informática



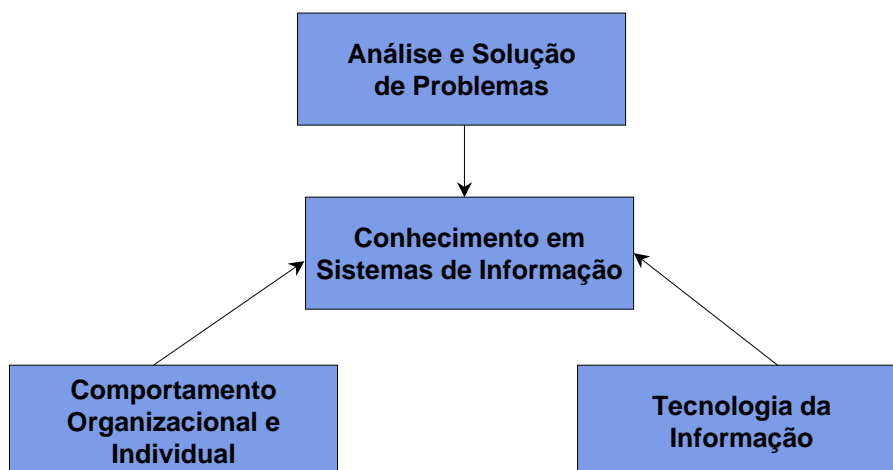
- Consiste em saber utilizar os meios fornecidos pela tecnologia da informação (hardwares, softwares, sistemas de telecomunicação e bancos de dados) para desenvolver uma atividade.

Conhecimento em Sistemas de Informação



- Envolve:
 - Conhecimento e habilidade prática com tecnologias da informação mais atuais;
 - Compreensão ampla da organização e seus relacionamentos entre departamentos e recursos humanos;
 - Compreensão ampla e alta capacidade de analisar e resolver problemas.

Conhecimento em Sistemas de Informação



Profissional de Sistemas de Informação



- O profissional de Sistemas de Informação deve estar apto a administrar os relacionamentos das três perspectivas do modelo de relacionamento cíclico:
 - Organização (processos);
 - Pessoas;
 - Tecnologias.

Processos gerenciais e Sistemas de Informação



- Os Sistemas de Informação podem ser classificados quanto ao nível gerencial que auxiliam. Esses sistemas são:
 - Sistemas operacionais
 - Sistemas de conhecimento
 - Sistemas táticos
 - Sistemas de nível estratégico.

A Informação para a Empresa



- Ela é a base e o resultado no processo de tomada de decisões.
- Muitos profissionais de decisão não sabem como definir corretamente sua necessidade de informação.
- As informações podem ser classificadas como:
 - Informações operacionais;
 - Informações gerenciais ou estratégicas.

A Informação para a Empresa



- As informações gerenciais ou estratégicas são de grande responsabilidade, assim precisam ser corretamente definidas.
- Elas precisam possuir algumas características de quantidade, conteúdo, oportunidade e qualidade.
- Os pontos principais para definir uma informação são:
 - Forma;
 - Idade;
 - Frequência;

A Informação para a Empresa



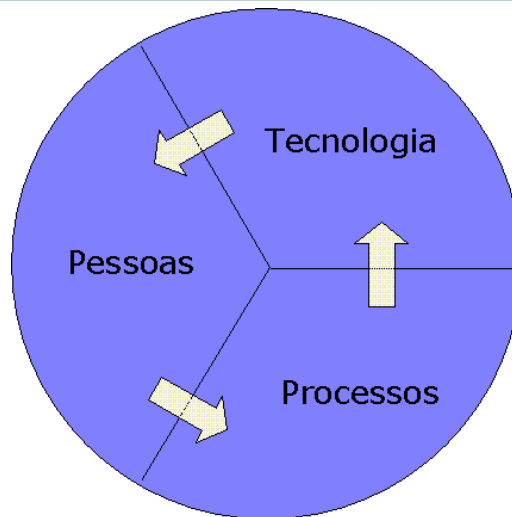
- Além de sua definição correta, deve-se impor características de qualidade às informações, que são:
 - É comparativa com períodos semelhantes de estudo;
 - É confiável;
 - Foi gerada em tempo hábil;
 - Possui o nível de detalhes adequado;
 - Foi definida por exceções.

SI e os planejamentos empresariais



- Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI):
 - É o alinhamento dos elementos de tecnologia e dos sistemas de informação da empresa com o planejamento estratégico definido por ela.
 - Neste planejamento é de grande importância levar em consideração os elementos do Modelo de Relacionamento Cíclico e seus relacionamentos.

Modelo de Relacionamento Cíclico



Modelo de Relacionamento Cíclico



- Existem diversos problemas individuais e relacionados aos elementos do MRC, onde destaca-se:
 - Em processos: os vícios políticos podem representar o maior problema para melhorar a eficácia dos Sistemas de Informação

Modelo de Relacionamento Cíclico



- Em pessoas: os medos, as crenças, os valores pessoais e as limitações das pessoas são pontos de grande importância para o desenvolvimento de Sistemas de Informação.
- Em tecnologia: o uso de tecnologia como melhoria de imagem é uma visão equivocada de sua aplicação.

Desequilíbrios entre TI, processos e pessoas



- Tecnologia oportuna:
 - É aquela que está dentro das possibilidades de uso.
- Tecnologia funcional:
 - É aquela que foi adquirida como oportuna e consegue atingir seu objetivo.

Desequilíbrios entre TI, processos e pessoas



- **Peopleware:**
 - É um elemento de grande importância no desenvolvimento e implantação de sistemas de informação, pois é o elemento que mais irá interagir com o mesmo.
- **Defasagem do peopleware:**
 - É o atraso que este elemento possui com relação à atualização de hardware e software, sendo o ponto mais fraco da corda. Sua atualização é de grande importância.

Peopleware



- **Demanda um trabalho maior quando na implantação ou mudança de um SI, pois:**
 - Tem dificuldade de mudança de paradigma;
 - Possui o “Conceito de Territórios”;
 - Crê que o sistema pode substituí-lo.
- **Não basta buscar a melhoria contínua de processos se os paradigmas dos proprietários, administradores e trabalhadores não foram atualizados ao mesmo tempo.**

Peopleware



“O que se entende por reengenharia nos processos da empresa entenda-se por reeducação para as pessoas”.

(Emerson de Oliveira Batista)

Qualidade dos Sistemas de Informação



- Evolução dos Sistemas nas empresas
 - Manualização;
 - Racionalização;
 - Mecanização;
 - Sistemas de Informação.

OBS: A racionalização deve continuar nos demais processos.

Qualidade dos Sistemas de Informação



- Tipos de desenvolvimento de sistemas:
 - Sistemas naturais;
 - Sistemas planejados.
- O uso de um sistema não planejado pode causar muitos prejuízos, pois no mesmo período de tempo pode representar 50% a mais que o custo de planejamento.

Qualidade dos Sistemas de Informação



- Um SI com qualidade é aquele que é totalmente racional, que foi planejado, no mínimo, com os requisitos básicos e que pode ser caracterizado por:
 - Não burocrático;
 - Procedimento lógicos, diretos e racionais;
 - Meios de processamento adequados;
 - Sem relatórios desnecessários.

Qualidade dos Sistemas de Informação



- A evolução dos sistemas, normalmente, impõe um novo mecanismo de controle fortalecido.
 - Controle interno: conjunto de procedimentos e medidas organizacionais adotados pela empresa em seu funcionamento básico.
 - Auditoria interna: trabalho organizado de revisão e estudo dos controles internos, executado normalmente por terceiros.
- Controle \neq Burocracia

Qualidade nos Sistemas de Informação



- O controle é promovido para controlar a veracidade das informações e relatórios dos diversos departamentos da empresa.
- Controlar a atividade, não a pessoa.
- O planejamento pode minimizar tal efeito.

Bibliografia



- Livro: BATISTA, Emerson de Oliveira. Sistemas de Informação o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento . Editora Saraiva 2004
- Notas de aula do livro Sistemas de Informação o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento (BATISTA, Emerson de Oliveira). Editora Saraiva 2004