

Anuncie Cadastre-se Faça login

4926	9681	3319
------	------	------



Artigos » Gerência » Gerência

Tipos de Sistemas de Informação na empresa

Um administrador, precisa entender o papel dos diversos tipos de Sistemas de Informação existentes nas empresas hoje, que são necessários para apoiar a tomada de decisões e atividades de trabalho existentes nos diversos níveis e funções organizacionais, sejam elas desktop ou via web

Publicado em: 7 de fevereiro de 2008 | Canal: Gerência | Autor: Iria Luppi



Um administrador, precisa entender o papel dos diversos tipos de Sistemas de Informação existentes nas empresas hoje, que são necessários para apoiar a tomada de decisões e atividades de trabalho existentes nos diversos níveis e funções organizacionais, sejam elas desktop ou via web. Eles provocam mudanças organizacionais e administrativas trazendo desafios para administração, como Integração que é obter vantagens com sistemas que integrem diversos níveis e funções organizacionais possibilitando troca de informações entre diversos setores, este é o principal desafio, pois é o administrador que identifica quais setores precisam estar interligados. O outro desafio é ter visão ampla, pois na filosofia da administração os administradores são treinados para gerenciar uma linha de produto e não a organização inteira como é exigido pelos sistemas integrados e redes setoriais. Estes desafios exigem enormes investimentos.

Devido à existência de diferentes interesses, especialidades e níveis em uma organização são necessários diversos tipos de sistemas, pois nenhum sistema individual pode atender todas as necessidades de uma empresa. Destacam se 4 tipos principais de sistemas que atendem diversos níveis organizacionais: sistemas do nível operacional, que dão suporte a gerentes operacionais em transações como vendas, contas, depósitos, fluxo de matéria prima etc. Sistemas do nível de conhecimento envolvem as estações de trabalho e automação de escritório a fim de controlar o fluxo de documentos. Sistemas do Nível Gerencial atendem atividades de monitoração, controle, tomada de decisões e procedimentos administrativos dos gerentes médios e os sistemas de nível



NEWSLETTER

Participe da newsletter da Oficina da Net. Preencha seu e-mail abaixo e comece a receber as novidades do mundo de TI:

Enviar

Siga-nos no Twitter!

ÚLTIMAS COLUNAS

- Sistema de Login em PHP com Codeigniter
- Dicas profissionais para os iniciantes em web
- Como Instalar Múltiplos WordPress Blogs em um único Banco de Dados
- Criando abas de navegação com jQuery
- Como fazer o Windows 7 desligar automaticamente

estratégico, que ajudam a gerencia sênior a enfrentar questões e tendências, tanto no ambiente externo como interno a empresa. Além das características dos sistemas por níveis empresariais, eles também atendem diversas áreas funcionais, como vendas, marketing, fabricação, finanças, contabilidade e recursos humanos.

Tipos de Sistemas de Informação para cada nível organizacional

Sistemas de [Processamento](#) de Transações (SPTs) sistemas integrados que atendem o nível operacional, são computadorizados, realizando transações rotineiras como folha de pagamento, pedidos etc., Onde os recursos são predefinidos e estruturados, é através deles que os gerentes monitoram operações internas e externas a empresa, são críticos, pois se deixarem de funcionar podem causar danos a outras empresas a e a própria. Atendem 5 categorias funcionais: vendas/marketing, fabricação/produção, finanças/contabilidade e recursos humanos.

Sistemas de Trabalhadores de Conhecimento (STCs) e Sistemas de automação de escritório atendem necessidades do nível de conhecimento envolvendo trabalhadores de conhecimento, pessoas com formação universitária como engenheiros e cientistas e trabalhadores de dados que possuem educação inferior como secretárias, contadores, arquivistas etc. Se diferenciam, pois trabalhadores de conhecimento criam informações e trabalhadores de dados manipulam, usam informações prontas, a produtividade destes é aumentada com o uso dos Sistemas de automação de escritório que coordenam e comunicam diversas unidades, trabalhadores, e fontes externas como clientes e fornecedores. Eles manipulam e gerenciam documentos, programação e comunicação, envolvendo além de textos, gráficos etc, hoje publicados digitalmente em forma de sites para facilitar o [acesso](#) e distribuição de informações.

Sistemas de Informação Gerenciais (SIG), é o estudo dos sistemas de informação nas empresas e na administração, dão suporte ao nível gerencial através de relatórios, processos correntes, histórico através de acessos on-line, orientados a eventos internos, apoiando o planejamento controle e decisão, dependem dos SPTs para aquisição de dados, resumindo e apresentando operações e dados básicos periodicamente.

Sistemas de Apoio a Decisão (SAD), atendem também o nível de gerencia ajudando a tomar decisões não usuais com rapidez e antecedência a fim de solucionar problemas não predefinidos, usam informações internas obtidas dos SPT e SIG e também externas como preços de produtos concorrentes etc, Têm maior poder analítico que os outros sistemas, construídos em diversos modelos para analisar e armazenar dados, tomar decisões diárias, por isso possuem uma interface de fácil acesso e atendimento ao usuário, são interativos, podendo-se alterar e incluir dados através de menus que facilitam a entrada deles e obtenção de informações processadas.

Sistemas de Apoio ao Executivo (SAEs) atendem o nível gerencial, os gerentes seniores que tem pouco ou nenhuma experiência com computadores, servem para tomar decisões não rotineiras que exigem bom senso avaliação e percepção. Criam um ambiente generalizado de computação e comunicação em vez de aplicações fixas e capacidades específicas. Projetados para incorporar dados externos como leis e novos concorrentes, também adquirem informações dos SIG e SAD a fim de obter informações resumidas e úteis aos executivos. , não só sob forma de textos, mas também gráficos projetados para solucionar problemas específicos que se alteram seguidamente, através de modelos menos analíticos. Ele é formado por estações de trabalho, menus gráficos, dados históricos e de concorrentes, bancos de dados externos, e possuem fácil comunicação e interface.

Os Sistemas de Informação se relacionam um com outros a fim de atender os diversos níveis e organizacionais, sendo os SPT a fonte de dados mais importante para os outros sistemas, os SAEs são os recebedores de dados de sistemas de níveis inferiores, os outros trocam dados entre si. Também atendem diferentes áreas funcionais, por isso é importante e vantajoso a integração entre eles para há informação chegar a diferentes partes da organização, ma isto tem alto custo, é demorado e complexo por isso cada organização deve ligar os setores que acha necessário para atender suas necessidades.

Quanto a função organizacional, os SI se dividem em Sistemas de Venda e Marketing, responsável pela venda do produto ou serviço. O Marketing procura identificar o que os clientes querem

Intel CORE i7 inside
Processador Intel® Core™ i7
ASUS

Descubra todas as vantagens

- Sistema de áudio exclusivo, parceria Bang & Olufsen.
- Placa NVIDIA® GeForce.
- Acabamento em alumínio escovado.

Clique e conheça

VAGAS DE EMPREGO EM TI



Analista de Redes Pleno

Vagas: 1

[Concorrer a vaga](#)



Auxiliar Comercial

Vagas: 1

[Concorrer a vaga](#)



PHP Estágio

Vagas: 1

[Concorrer a vaga](#)

TOP COLUNAS DO MÊS



10 Mistérios sobre Consumo de Bateria no Android



Filmes antigos para download; legal e gratuito



Convide seus amigos do Facebook para o Google Plus



Dicas para comprar um notebook



Botões animados usando CSS3

TOP SOBRE GERÊNCIA



Tipos de Sistemas de Informação na empresa

consumir e também os melhores clientes, criando e mostrando novos produtos ou serviços através de propagandas e promoções, já as Vendas contatam os clientes, oferecem os produtos e serviços fecham pedidos, acompanham o comércio. No nível estratégico eles monitoram e apoiam novos produtos e oportunidades e identificam o desempenho dos concorrentes. No nível de Gerencia dão suporte a pesquisas de mercado campanhas promocionais e determinação e preços, analisando o desempenho do pessoal de vendas, No nível de conhecimento apoiam estações de trabalho analisando marketing e no Operacional dão suporte ao atendimento e localização de clientes. Sistemas de Informação de Fabricação e Produção, responsável pela produção de bens e serviços tratam do planejamento, desenvolvimento, manutenção e estabelecimento de metas de produção aquisição e armazenagem de equipamentos, matérias primas para fabricar produtos acabados. No Nível Estratégico ajudam a localizar novas fabricas e investir em novas de tecnologias de fabricação, no Nível de Gerencia analisam e monitoram custos, recursos de fabricação e produção no de Conhecimento criam e distribuem conhecimentos especializados orientando o processo de produção e no Operacional monitoram e controlam a produção. Um exemplo simples deste tipo de sistema s é o controle de estoque com emissão de relatórios.

Sistemas de Informação Financeira e Contábil responsáveis pela administração de ativos financeiros visando o retorno ao investimento. A função Finanças se encarrega de identificar novos ativos financeiros (ações títulos e dividas) através de informações externas. Já a função Contabilidade é responsável pela manutenção e gerenciamento de registros financeiros (recibos folha de pagamento etc) para prestar contas aos seus recursos. Estes sistemas compartilham problemas, acompanhando o que possuem com o que necessitam. No nível Estratégico estabelecem metas de investimento prevendo desempenho financeiro, no nível de Gerencia ajudam gerentes a supervisionar e controlar recursos financeiros, no de Conhecimento fornecem ferramentas analíticas como estações de trabalho para aumentar o retorno sobre investimento, e no Operacional monitoram o fluxo de recursos realizados pelas transações como cheques, pagamentos a fornecedores, relatórios e recibos..

Sistemas de Recursos Humanos, responsável por atrair, aperfeiçoar e manter a força de trabalho da empresa ajudam a identificar funcionários potenciais e selecionar novos, desenvolver talentos e potencialidades. No nível estratégico identificam habilidades, escolaridade tipos de cargo atendem os planos de negocio. No de Gerência monitoram o recrutamento, alocação e remuneração de funcionários, no de Conhecimento descrevem funções relacionadas ao treinamento, elaboração de planos de carreira e relacionamentos hierárquicos entre funcionários e no Operacional registram o recrutamento e colocação de funcionários da empresa. Eles armazenam dados básicos de funcionários como nome endereço, telefone, escolaridade função salário etc são elaborados para armazenar dados que atendam exigências dos governos federais e estaduais relacionadas a contratação de funcionários conforme as leis trabalhistas.

Além de SIs para coordenar atividades e decisões da empresa e por setores a través dos Sistemas Integrados e Processos de Negócios automatizando o fluxo de informações, também necessitam de Sistemas de Informação para gerenciamento de relações com clientes (CRM) e da cadeia de suprimento (SCM) para coordenar processos que abrangem diferentes funções empresariais, inclusive compartilhadas com clientes e outros parceiros da cadeia de suprimento.

Os Processos de negocio é a maneira como o trabalho é organizado, planejado e focado para produzir um produto ou serviço de valor. Pode se dizer que são um conjunto de atividades, fluxos de trabalho, materiais, informações e conhecimentos, mas por outro lado referem-se a maneira da gerencia coordenar o trabalho. Embora cada função empresarial tenha seus processos de negocio, eles podem ser Transfuncionais porque ligam fronteiras entre as principais áreas funcionais e agrupam funcionários de diferentes especialidades para completar as tarefas. Reprojetar um processo de negocio exige análise e planejamento para evitar que os sistema faça o que a organização não precisa.

Os processos de relacionamento entre clientes e fornecedores são repensados de forma estratégica, pois com as empresas digitais, o comércio eletrônico e a competição global eles tornaram-se cada vez mais exigentes e se a organização não os atendem como quiserem perdemos. Por isso os clientes não são mais tratados como fontes de receita mas como ativos que precisam ser preservados , tentar conquistar novos clientes também é importante. através do Gerenciamento das relações com o cliente CRM que envolve administração e [tecnologia](#) usando SIs para coordenar os processos de negocio e interações da empresa com clientes, vendas marketing e serviços. Antigamente eram cadastrados apenas alguns dados de clientes em fichas hoje com as ferramentas do CRM e os múltiplos canais de comunicação armazenam-se dados



Computação nas nuvens



A importância da informática na empresa nos tempos de hoje



Desafios com os Sistemas de Informação



Administração da Empresa Digital

ÚLTIMAS NOTÍCIAS



Vivo anuncia serviço de rádio igual da Nextel



Nokia deve sofrer ainda mais com perda de mercado



Atlantis parte da Estação Espacial Internacional em direção a Terra



Xbox 720 pode ter gráficos tão bons quanto de Avatar



Tablets reforçam a venda de eletrônicos

completos ajudando as empresas a identificar os melhores clientes e até mesmo o que desejam consumir ou consomem mais.

O Gerenciamento da cadeia de suprimento (SCE) é a ligação e coordenação das atividades de compra fabricação e movimentação de um produto para entregá-lo mais rapidamente ao consumidor com baixo custo. A cadeia de suprimento são processos de negócios para selecionar matérias primas e transforma-las em produtos intermediários e acabados interligando fornecedores, indústrias, transporte, varejo, clientes, com seleção de matéria prima, controle de estoque, entrega, ou seja, fornecer serviços desde a fonte até o consumidor. Este também inclui a Logística Reversa que é a devolução de produtos identificando o motivo e o produto. Enfim o motivo principal é atender a todos evitar a falta de produtos e matérias primas para comercialização e fabricação respectivamente, Isto quando não ocorre o Efeito Chicote a informação é modificada a medida que passa de entidade a entidade (Fornecedor-Fabricante-Distribuidor-Varejo-Cliente), se estes níveis compartilhassem informações teriam um melhor desempenho. Este gerenciamento tem duas formas, ele pode ser SPC que é o planejamento da cadeia de suprimentos habilitando a empresa a gerar previsões de demanda e desenvolver planos de aquisição de matéria prima e fabricação para um produto, pode ser também SCE que é a execução da cadeia de suprimentos serve para gerenciar o fluxo de produtos por meio das centrais de distribuição e depósitos garantindo a entrega dos produtos.

Para garantir o gerenciamento da cadeia de suprimentos é preciso que os membros da cadeia trabalhem em conjunto para atingir a mesma meta e coordenar melhor os processos de negocio, para isso as empresas estão recorrendo ao Processo Colaborativo que é o uso de tecnologias digitais como Internet, Intranet e Extranet para capacitar as organizações a desenvolver, montar e gerenciar os produtos durante seu ciclo de vida. Muitas empresas hoje são donas e responsáveis por sua própria rede o que diminui custos e facilita o compartilhamento de informações é claro tendo algumas restrições de acesso. Utilizam as redes chamadas setoriais privadas para coordenar pedidos e outras atividades com fornecedores, distribuidores, empresas parceiras e até mesmo alguns clientes.

O uso de diversos SIs não integrados em uma organização pode dificultar o acesso e compreensão de informações por parte da gerencia e outros níveis organizacionais ou até mesmo apresentar a informação de forma errada e incompreensível causando grandes danos, por isso muitas empresas estão montando ERPs Sistemas de Informação de planejamento empresarial que modelam e automatizam os processos de negócio atendendo todos os níveis da empresa, coletando e armazenando em um único arquivo os principais dados dos processos de negocio podendo ser acessados por todos os setores da empresa, proporcionando aos gerentes informações precisas para coordenar informações diárias da empresa com ampla visão dos processos de negocio e fluxo de informações.

Os Sistemas Integrados geram benefícios, promovem alterações em 4 dimensões da empresa: estrutura, processo de gerenciamento, plataforma de tecnologia e capacidade. Usados para apoiar estruturas organizacionais e criar uma nova cultura organizacional. As informações são estruturadas ao redor de processos de negocio transfuncionais aperfeiçoando relatórios gerenciais e tomada de decisões. Eles também oferecem a empresa uma plataforma de tecnologia de SI única contendo dados de todos os processos de negocio. Aumentam a capacidade das empresas em interagir com todos os níveis da cadeia de suprimento ainda mais se usarem os mesmos softwares para integração, pois assim trocarão dados sem intervenção manual.

Mas quando a benefícios sempre a desafios para serem enfrentados, os SI integrados são difíceis de montar e exigem grandes investimentos em tecnologia, softwares complexos, hardware e meios de armazenamento potentes, e mudanças nos processos de negócios e atividades. As empresas que não aceitem ou não possuem condições para acompanhar as mudanças não conseguirão integrar processos funcionais e empresarias, além do custo também envolve tempo o que pode fazer que o sistema quando pronto fique desatualizado. Ainda pode ocorrer que as empresas não alcancem suas metas se utilizarem ERPs padrões e fiquem desatualizadas, pois não atenderão o consumidor da forma que ele exige perdendo a competitividade. As menores organizações ou as que possuem sistemas isolados que atendem suas necessidades podem não optar pelos SIs Integrados.

Quando as empresas operam internacionalmente, há diferentes maneiras de configurar os SI, baseando-se na estrutura organizacional, que pode ser Exportadora Nacional,, onde as atividades funcionais são centralizadas no país de origem, Multinacionais concentram administração e controle financeiro no país de origem deixando produção vendas e marketing em outros países que são

adaptados para atender as condições locais de mercado. As franqueadoras projetam, fabricam e financiam o produto no país de origem, levando a produção, marketing e recursos humanos para outros países. As Transnacionais não possuem sede local única e sim diversas e regionais ou mundiais, tendo suas estratégias gerenciadas globalmente obtendo vantagens competitivas em cada local que está inserida.

Com a evolução da TI e os meios de comunicação as organizações internacionais ganham mais flexibilidade em seus projetos empresariais globais, tendo 4 tipos de configuração: Sistemas Centralizados onde o desenvolvimento e a operação ocorre no país de origem, Sistemas duplicados, o desenvolvimento ocorre no país de origem e as operações em unidades autônomas localizadas em outros países.. Sistemas Descentralizados cada unidade e em cada país elaboram sistemas específicos. Sistemas em rede o desenvolvimento e operação ocorre de modo integrado e coordenado em todas as unidades.

Então Sistemas Integrados exigem conhecimento dos processos e níveis empresariais bem como fluxos de informações, sendo determinados pelos gerentes os setores que devem estar ligados para atender as necessidades da empresa de acordo com os recursos tecnológicos e administrativos que ela possui.



Atualizado em: 27/03/2011 12:25

[Sistemas de Informação](#) [Vestibulares.br](#)

Seu Curso está na Anhanguera. Agende sua prova. Inscreva-se!

[Modelagem de Processos](#) [www.oatsolutions.com.br](#)

Treinamento em BPMN, Ferramentas de apoio e Consultoria em BPM

[Relógio de Ponto](#) [www.trilobit.com.br](#)

Registrador Eletrônico de Ponto Homologado pelo MTE Portaria 1.510

[Software Maker All](#) [www.softwell.com.br](#)

Faça Aplicações Personalizadas para sua empresa com um Baixo Custo!

Anúncios

Esta informação foi útil?

Sim Não

189 25

Autor:

Iria Luppi
Marau / Passo Fundo/RS
Colunista desde: 17/02/2010



Site | @irialuppi

itens relacionados

Falta de alinhamento entre TI e processo de negócios

Como fazer um bom BrainStorm

Desenvolvedores, falem a língua do cliente!

Quando os clientes transformam a empresa

Computação em nuvem e os ganhos para as empresas da indústria da construção civil

PMBOK: Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos: Introdução

Controle Social e Gestão da Internet

A importância da informática na empresa nos tempos de hoje

TI Verde - Tá na moda!

Comunicadores instantâneos nas empresas: mocinho ou vilão?

multimídias relacionadas

O alto custo do que parece fácil

Tudo hoje funciona na base da satisfação instantânea: da alimentação ao afeto, d...

Dúvidas? Faça sua pergunta

Assunto da pergunta:

resumido! (máximo 60 caracteres)

Escreva aqui seu problema:

(apenas perguntas relacionadas com informática e tecnologia serão respondidas)

Enviar a pergunta

Últimas perguntas:

[Sistema de informação de finanças](#)

Por: [Geraldo Silveira](#)

[a utilizacao de um sistema de informacao dentro das empresas](#)

Por: [Renata](#)

[exemplo de nivel operacional, tático e estratégico/correios](#)

Por: [Alan Bandeira](#)

[desenvolver um sistema para uma empresa](#)

Por: [Simone Fernandes de Souza](#)

[Bibliografia](#)

Por: [Lucas Lopes](#)

Curso de Illustrator CS5 Essencial

Comprar

Curso de Photoshop CS5 Essencial

Comprar

Curso de Wordpress vol. 1 [3.1.3]

Comprar

Lojas Virtuais com Wordpress e-commerce

Comprar

Receba dicas de tecnologia:

Nome:

E-mail:

ok

[ANUNCIE](#)

[COLUNISTAS](#)

[CONTATO](#)

[PARCEIROS](#)

[POLÍTICA DE PRIVACIDADE](#)

[SOBRE](#)

[TRABALHE CONNOSCO](#)

[WIDGETS](#)

[RSS](#)

Sites que apoiamos:

Apostilas grátis
Artigos e-commerce
Artigos sobre Mídias Sociais
Concursos Abertos 2011
Criação de sites
Ícones
Intranet
ISO 9001
Resenha de livros
Tutoriais Photoshop

Últimos artigos:

Criando abas de navegação com ...
Como fazer o Windows 7 desliga...
Usando fios como estilo no InD...
O que é o Adobe InDesign?
Dependência em internet: Saiba...
jQuery Tooltip - Plugin gaTool...
Tecnologias mobile para desenv...
Padrões de Projeto: MVC em PHP...
Como bloquear o Windows 7 depo...
O que é ERP - Enterprise Resou...

Últimas notícias:

Lançamento de games para o seg...
Câmara de descompressão foi fe...
Nova versão do Android 3.2 ago...
Microsoft deixa vaziar imagem d...

Últimas resenhas:

Livro Expressões regulares: um ...
Livro Idéias que Colam: por qu...
Livro Alto Desempenho em MySQL

Top Artigos:

10 Mistérios sobre Consumo de ...
Convide seus amigos do Faceboo...
Filmes antigos para download; ...

Top notícias:

Galaxy S2 inicia hoje no Brasi...
PES 2012 terá times brasileiro...
YouTube apresenta novo layout

