

# Sistemas de Informação para a Gestão

Modelos e Sistemas de Apoio de Decisão

*Luís Manuel Borges Gouveia*

Centro de Recursos Multimediáticos, CEREM

Universidade Fernando Pessoa

# Estratégia de T. I. ( I )

- acção combinada da redução de custos e da constante modificação da tecnologia
- modificação radical do negócio e das organizações

# Estratégia de T. I. ( II )

- evolução das preocupações
  - eficiência administrativa
  - vantagem competitiva
  - reestruturação organizacional

# Motivação ( I )

- dificuldade no uso de T.I. para apoio à gestão
- desconhecimento da relação da T.I. com as necessidades de informação e negócio do gestor
- visão geral simplificada do S.I. de uma organização como base de trabalho para o desenvolvimento estratégico

# Motivação ( II )

o gestor tem de conhecer:

- funcionalidades e limites de um EIS - Executive Information System
- qual a relação do EIS com os sistemas de T.I. da organização e com a estratégia para T.I., como um todo
- o que deve ser obtido na implementação e quais os erros a serem evitados

# O crescimento do uso de EIS

- 1988-1992: crescimento de 30% ao ano (UK)
- de 1992 até ao momento: 40% ao ano (UK)
- atribuição de importância pelos gestores de topo
- existe também um grande nível de cepticismo, resultado de um alto número de fracassos na implementação destes sistemas (UK e USA)

# Padrão de introdução de produtos de software

- inicialmente, as taxas de sucesso, correspondem ao esforço inicial de introdução de sistemas, com extremo cuidado em poucas organizações
- posteriormente, o sistema é exposto a um maior número de organizações onde:
  - existe menor qualidade na implementação
  - são ignoradas as experiências iniciais
  - existe menor suporte de alto nível

# MIT school (USA)

- apoio de sistemas EIS, relacionando-os com estilos de gestão e factores críticos de sucesso
- o conceito é alargado para incluir todos os meios que as tecnologias de informação possam fornecer a um gestor, com a designação de ESS
- um ESS (executive support systems) consiste num pacote de produtos de software que, no entanto, evita uma aproximação sistemática à actividade do gestor



# Tecnologia versus Gestão

- não existe nenhuma visão aceite acerca de sistemas que proporcionam a supervisão e controlo de informação necessárias para o gestor conduzir o seu negócio (o que o EIS pretende )
- o potencial da nova organização centra-se na informação (Drucker, 1988)
- não existe trabalho realizado que propunha uma ligação aceite entre a visão de Drucker e a forma de como a atingir pelo uso das T.I.s actuais

# Utilização na empresa

## na prática

- o EIS proporcionou a base para a criação da “organização da informação”
- permitiu a incorporação de outras ferramentas de gestão como os “decision support systems” - DSS
- o desenvolvimento ocorreu como forma de dar resposta às necessidades dos gestores a diferentes níveis da hierarquia organizacional

# A procura de EIS, forças de crescimento

- tendência para a descentralização em muitas organizações
- pressão intensa do mercado financeiro impõe que a delegação só seja possível garantindo acesso a informação financeira apropriada
- necessidade de informação actual e variada sobre a organização (“cruzamento e mistura”)
- diminuir a dependência a pessoas e encurtar pontos de tratamento da informação

# Definição de um EIS ( I )

*a computer-based information delivery and communication system designed to support the needs of top executives*

*Paller and Laska, 1990*

# Definição de um EIS ( II )

mas...

- grande parte dos gestores desenvolveram excelentes relações de trabalho com os seus RH e possuem sistemas de comunicação eficazes
- e a secretária
- o EIS como o “brinquedo tecnológico do gestor”

na prática, importa considerar:

- qualidades e características do software EIS e necessidades de informação do gestor

# Atributos do software EIS

- a operar por utilizadores não especialistas em informática
- proporciona acesso fácil a grandes quantidades de dados, de estrutura complexa
- possuem ferramentas de análise, apresentação e comunicação de dados, de fácil operação

facilidade de uso, facilidade de acesso, meios de análise, apresentação e comunicação de dados

# Software EIS

## Elementos de um EIS

- uma base de dados
- uma linguagem de 4<sup>a</sup> geração ( 4GL)
- um interface homem-máquina intuitivo
- sistemas de interacção avançados (sw e hw)
- uso intensivo de representações gráficas e visuais para maior impacto
- um sistema de criação de relatórios de grande desempenho e flexibilidade

# EIS como sistema de controlo e supervisão

- assiste as necessidades de informação para controlo e supervisão
- auxilia na formulação de políticas e procedimentos de gestão
- o EIS deve ser implementado, usado e mantido com qualidade, de forma a fornecer informação de qualidade



# Aspectos da implementação de EIS

## aspectos críticos a ter em conta

- a importância da informação numérica (lucros, níveis de vendas e de actividade, etc)
- a necessidade de conhecimento do desempenho das actividades que determinam o sucesso da empresa (concentrar os esforços no que realmente interessa)

# Informação necessária ao gestor ( I )

- selecção através de grandes quantidades de dados. Os dados não informam, apenas quando seleccionados de acordo com o que o gestor pretende alcançar, se tornam úteis e ganham significado
- a informação encontra-se agregada para mostrar o desempenho da empresa, com a possibilidade de obter mais pormenor (menor nível de agregação)

## Informação necessária ao gestor ( II )

- a informação interna é diversa, expressa segundo diferentes critérios, por actividade, responsabilidade ou finalidade
- a informação é dependente do tempo, para suporte à decisão e para realizar projecções
- a informação deve ser fiável, consistente e possuir um grau conhecido de correcção
- a informação inclui dados em diferentes formatos, função da sua finalidade

# Relação do EIS com os sistemas de dados da empresa

- o gestor de topo é o destinatário da informação chave, fundamental para a sua visão da organização
- o EIS determina a forma e conteúdo da informação visível; os sistemas de dados da empresa devem estar orientados para suprir a procura de informação necessária

# EIS e a empresa



# Sistemas de dados e informação na empresa

