

# Sistema de Informação

**Prof. Marcos Monteiro**

MBA, ITIL, Perito Computação Forense

# Sistema de Informação

- Um sistema de informação (SI) coleta, armazena, analisa, e dissemina informações com um objetivo específico
- É caracterizado por entrada e saída de dados, podendo ser um processo humano e/ou computacional

# Principais componentes de um SI

- Hardware
- Software
- Banco de dados
- Rede
- Usuários
- Procedimentos

# Tipos de sistemas de informação

- Sistemas de processamento de transações
- Sistemas de informação gerencial
- Sistemas de suporte à decisão

# Sistemas de processamento de transações

- Caixa de auto-atendimento
- Ponto-de-venda

# Sistemas de informação gerencial

- Sistemas usado dentro de um gerencia ou para uma atividade mais administrativa ou técnica
- Sistema para Gestão de Projetos

# Sistemas de suporte à decisão

- Sistema para inteligência empresarial ou business intelligence BI
- Data warehouse
- Data mining

*Permite consolidar os dados da empresa, vindos do estoque, financeiro, e vendas*

# (BPO)

## Business Process Outsourcing

- É a terceirização de processos de negócios que usam intensamente a tecnologia da informação. Consiste na terceirização de trabalhos internamente da empresa, ou seja, uma empresa terá responsabilidade total sobre determinada área da sua empresa.

# ERP

## (Enterprise Resource Planning)

- ou SIGE (Sistemas Integrados de Gestão Empresarial, no Brasil)
  - São sistemas de informação que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema.
  - A integração pode ser vista sob a:
    - perspectiva funcional (sistemas de: finanças, contabilidade, recursos humanos, fabricação, marketing, vendas, compras, etc)
    - sob a perspectiva sistêmica (sistema de processamento de transações, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio a decisão, etc).

# Benefícios dos SIs nas empresas

- Reduzir a sobrecarga de informações
- Expandir as fronteiras
- Fornece suporte para a tomada de decisão
- Fornecer uma arma competitiva ou um diferencial competitivo

# Processo

- M
- R
- C
- R

# Processo

- Mensurável
- R
- C
- R

# Processo

- Mensurável
- Resultados específicos
- C
- R

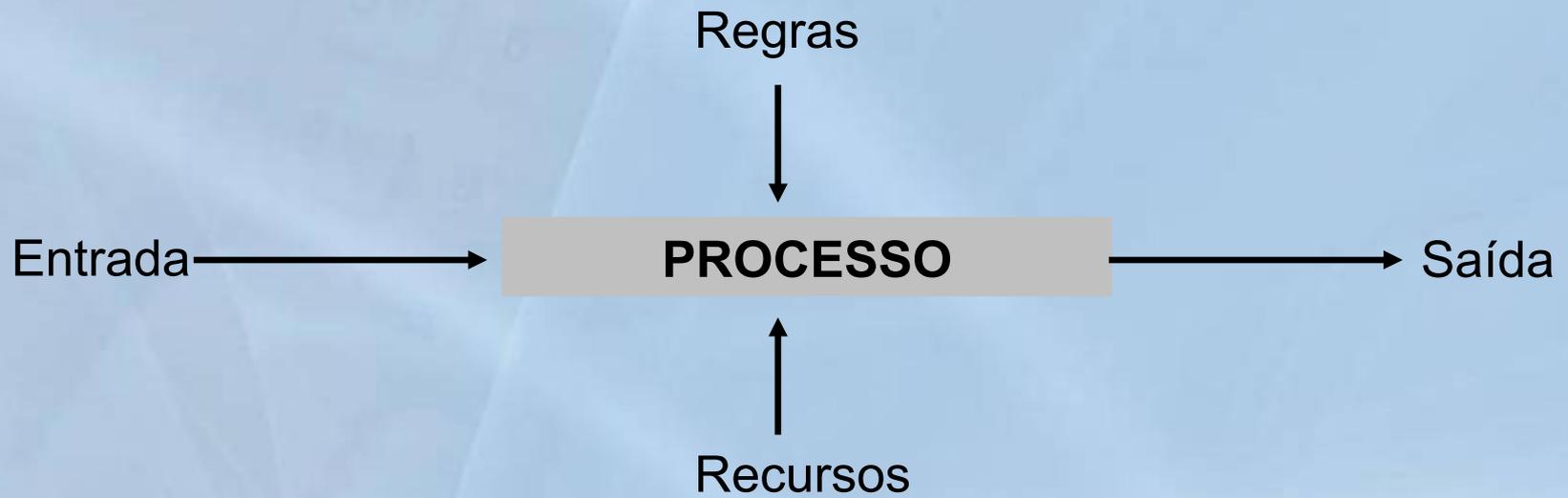
# Processo

- Mensurável
- Resultados específicos
- Cliente
- R

# Processo

- Mensurável
- Resultados específicos
- Cliente
- Responder a um evento específico

# Processo

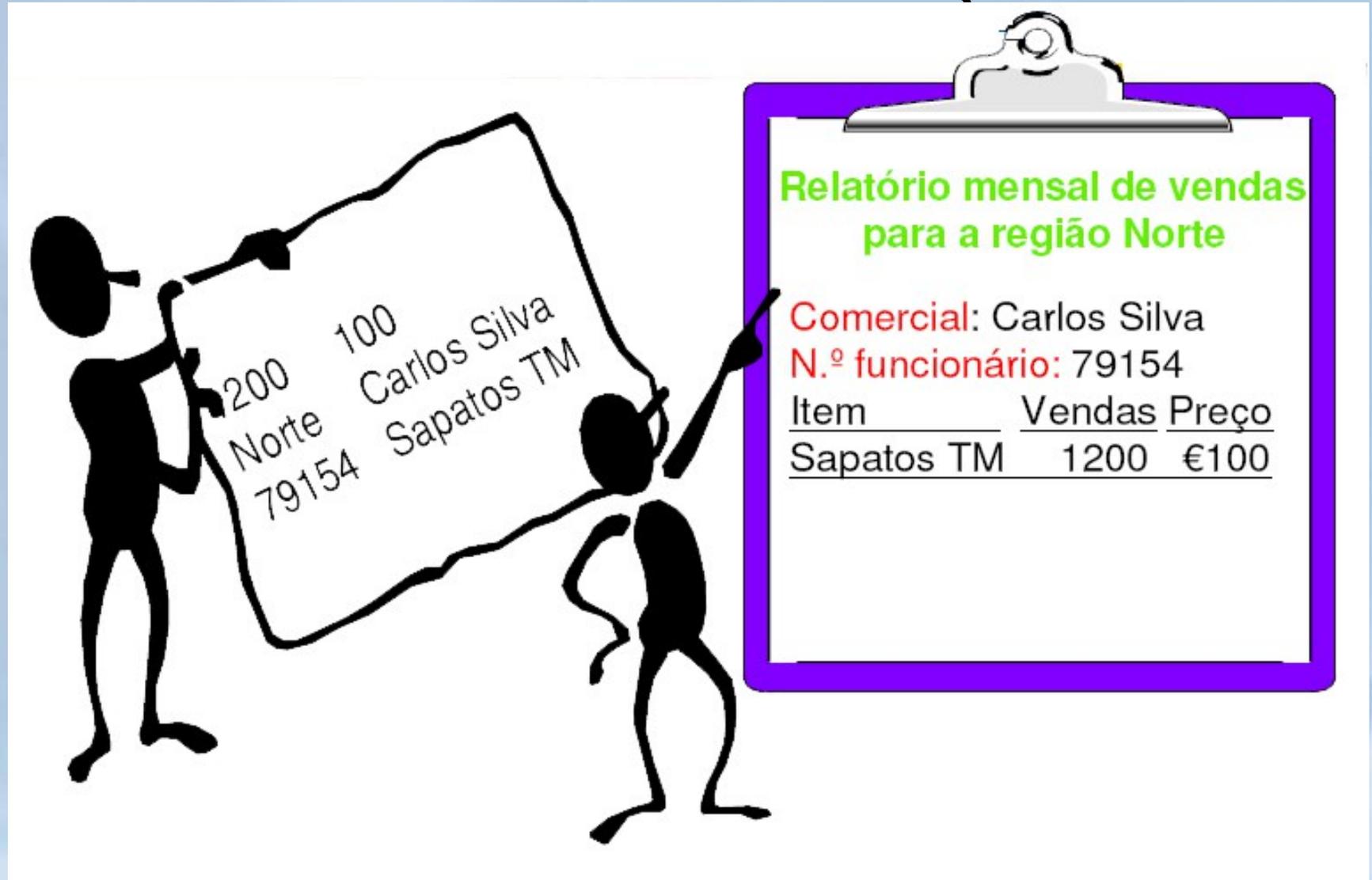


# Matriz de RACI

- Responsável
- Accountable (quem é cobrado)
- Consultado
- Informado

	Diretor	Gerente	Supervisor	Operário
Processo1	I	AC		R
Processo2	I	A	R	

# Dados x Informação



The illustration shows two stick figures. The figure on the left holds a large sheet of paper with the following text: 200 100, Norte, 79154, Carlos Silva, Sapatos TM. The figure on the right points to a clipboard with a structured report.

**Relatório mensal de vendas para a região Norte**

**Comercial:** Carlos Silva  
**N.º funcionário:** 79154

<u>Item</u>	<u>Vendas</u>	<u>Preço</u>
Sapatos TM	1200	€100

# Avaliar



# Atributos de Qualidade da Informação



# Elemento lógico dos dados

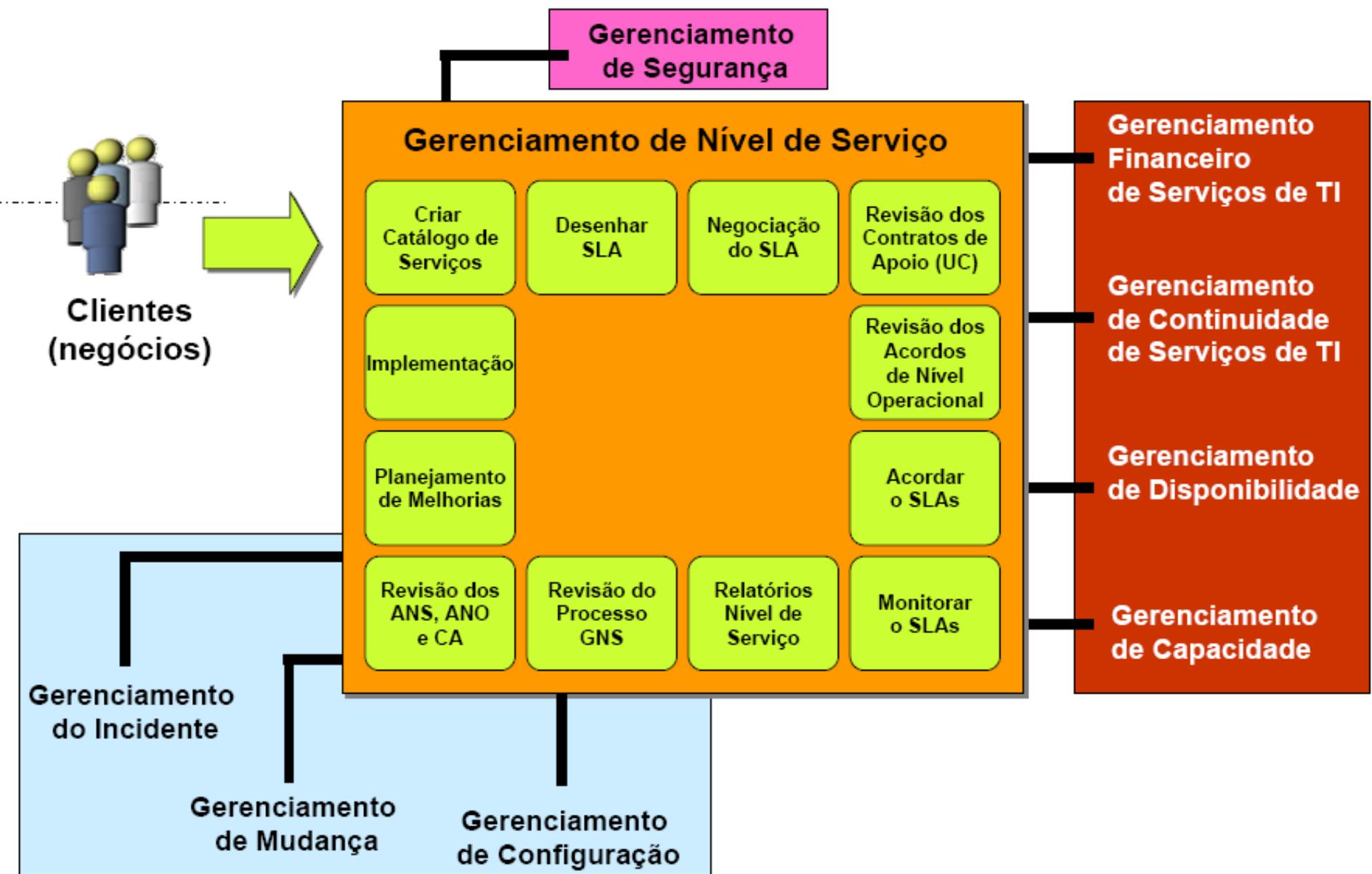
**Campo  
de nome**

**Registo  
de pagamento**

**Ficheiro de  
pagamentos**

**Base de dados  
dos funcionários**

# O Processo: Gerenciamento de Nível de Serviço



# Disponibilidade

- Métricas

- Índice de disponibilidade do serviço =

- $\text{Tempo no ar} / \text{Tempo acordado} * 100$

- Analise de Impacto

- Utilidade para o negocio + No. Usuários Afetados  
+ Disponibilidade Afetada

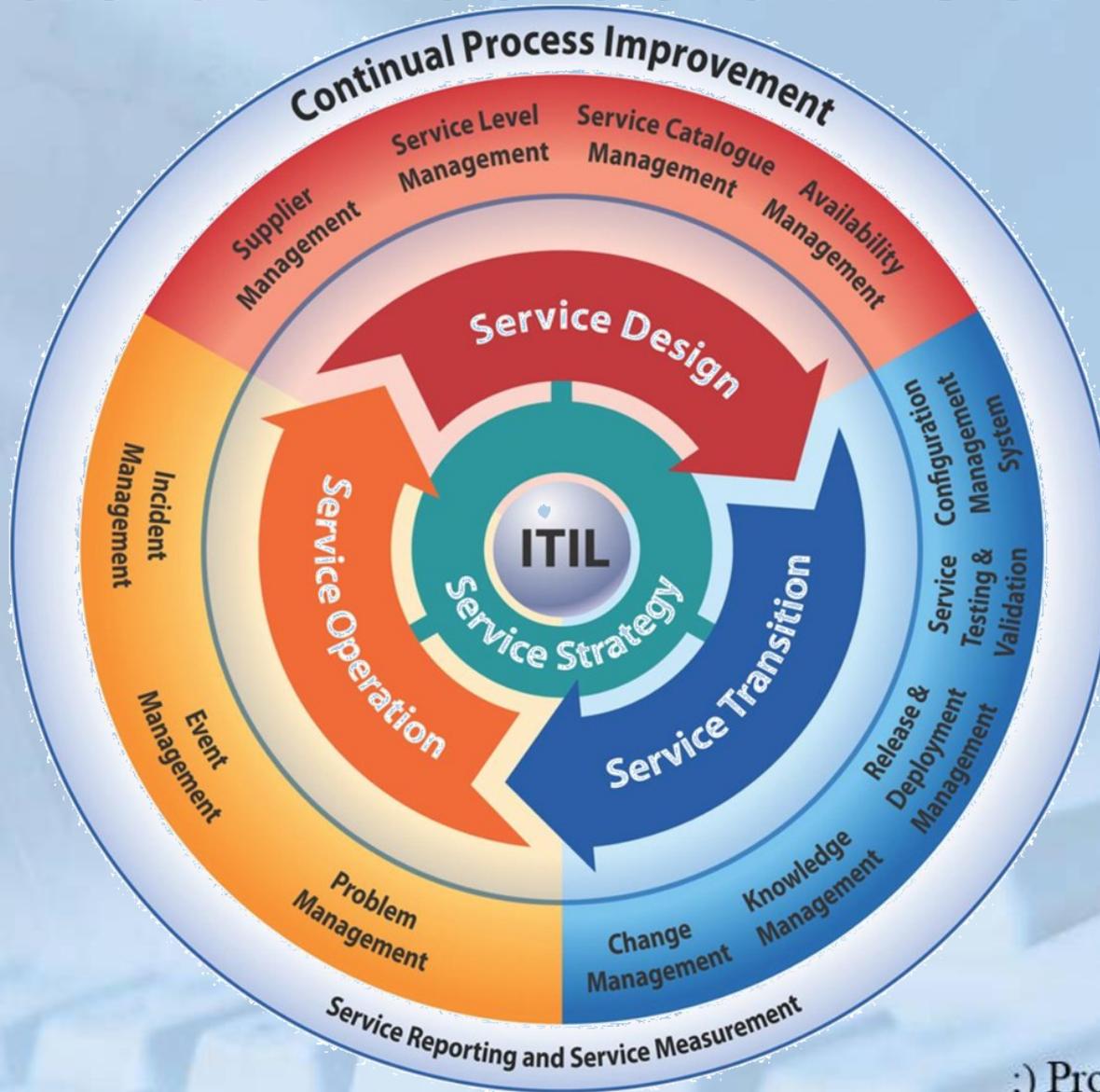
- Analise de Risco

- $\text{Risco} = \text{Impacto} \times \text{probabilidade de ocorrência}$

# Disponibilidade

- Analise de árvore de falhas;
- Tempo médio para reparo = Fora do ar;
- Tempo médio entre falhas(MTBF) = No ar;

# Ciclo de Vida de um Serviço



# Gerenciamento de Configuração

- Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração:
  - Inventário de Itens de Configuração:
    - Hardware;
    - Software;
    - Documentação;
    - Procedimentos;
    - Serviços;
    - Mapeamento das inter-dependencias;

# Gerenciamento de Configuração

- Responsabilidades:
  - Planejamento;
  - Identificação;
  - Controle;
  - Status;
  - Auditoria;

# Gerenciamento de Configuração

- Benefícios

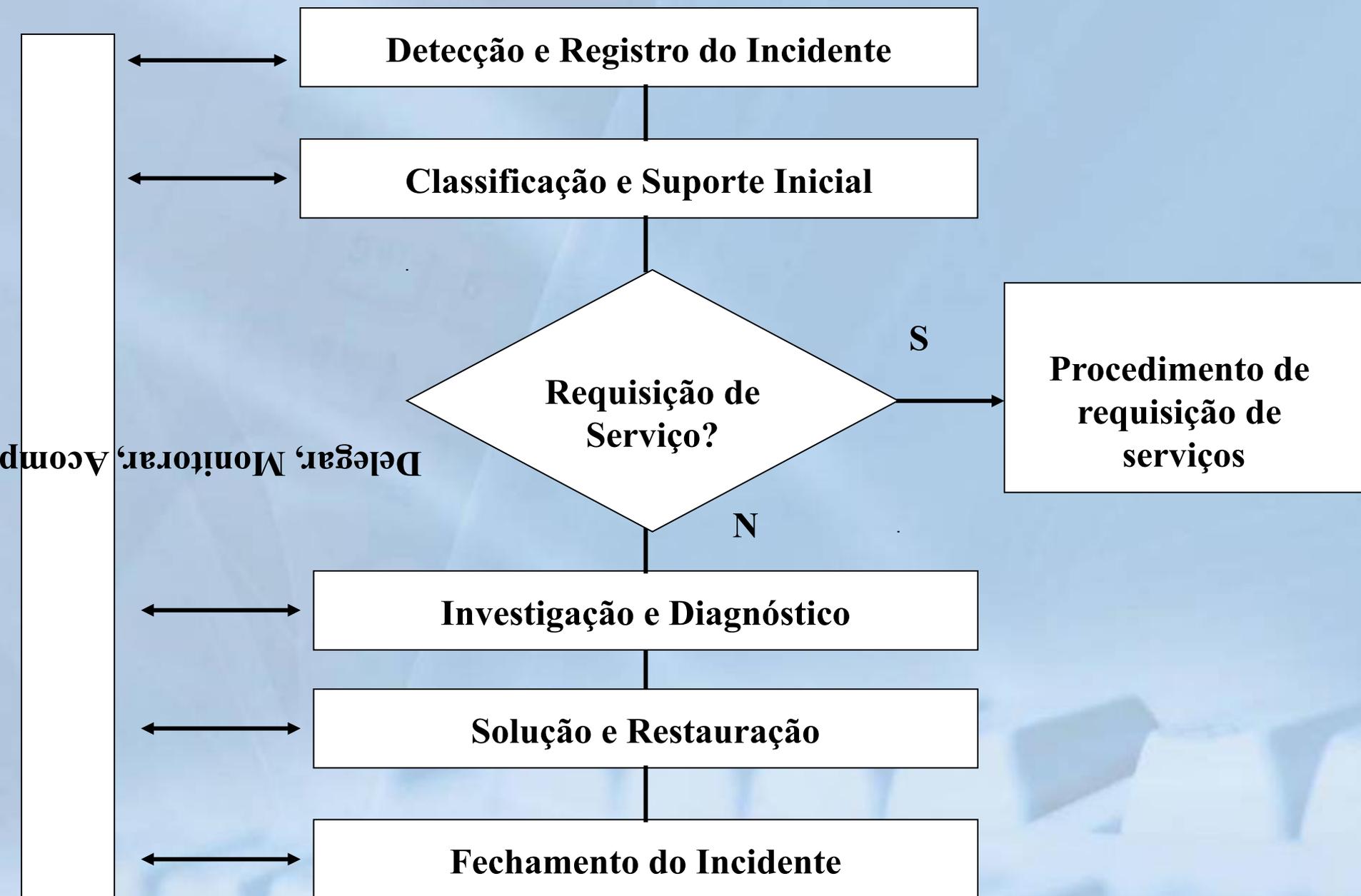
- Funciona como base de informação para os demais processos, especialmente de Problemas, Incidentes e Eventos;
- Aderência e obrigações legais (Controle de Patrimônio);
- Relatórios de situação atual e históricos de todos os itens de configuração;
- Verificação de uso não autorizado de equipamentos;

# Gerenciamento de Configuração

- Dificuldades
  - Necessidade de bom gerenciamento de mudanças;
  - Ferramenta complexa para manter atualizada;
  - O Item de Configuração deve ter a capacidade de monitoração.

# Gerenciamento de Incidentes

- Métricas
  - Quantitativas:
    - Quantidade de Incidentes por tecnico/atendente, por area/departamento...
    - Tempo médio de atendimento, custo por chamado...
  - Qualitativas:
    - Nivel de chamados atendidos no primeiro contato;
    - Percentual de chamados atendidos dentro do SLA.



Delegar, Monitorar, Acompanhar

# Gerenciamento de Problemas

- Reativo e Proativo;
- Identificação;classificação;