

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO

Duração: 22 horas

Docente: Jorge Soares Pinto, Mestre Eng.

Objectivos:

Sensibilizar e formar quadros e directores empresariais sobre as potencialidades e vantagens da adopção de um bom SIG (Sistema de Informação de Gestão) para um melhor desempenho da organização.

Alguns tópicos:

Informação e tomada de decisão

O sistema de informação de gestão nas organizações

Novas Tecnologias de apoio à Gestão

Apoio ao pensamento estratégico

- Análises ABC de produtos, clientes e mercados / zonas geográficas
- Tipificação de clientes
- Análise de rentabilidades (produtos, clientes e mercados / zonas geográficas)

Os ERP (Enterprise Resource Planning): vantagens de um sistema de informação integrado nas organizações

A tomada de decisão através de sistemas OLAP / DW + EIS (On-line Analysis Processing / Data Warehouse + Executive Information System) – apoio à decisão e controlo de gestão

Papel do website da empresa na função comercial:

- Catálogo electrónico de produtos
- Geração de "leads" / novos clientes
- Geração de negócio
- Acções de marketing

Papel das Telecomunicações

- Redes locais e a grande distância
- A Internet

CRM (Customer Relationship Management):

- Controlo de propostas
- Follow-up de interacções com clientes
- Monitorização de campanhas e promoções
- Acções de marketing

Conteúdo programático:

Introdução aos Sistemas de Informação

- A Informação e as Organizações, Gestão da Informação, Objectivos dos Sistemas de Informação de Gestão (SIG); Computadores e os SIG

Pessoas, Organizações, Sistemas e Gestão

- Pessoas: Factores físicos e psicológicos, Comportamento Humano e SIG, Organizações: Profissões ligadas aos SIG, Sistemas e Gestão dos SIG

Sistemas Informáticos

- Tecnologia dos Computadores
- Evolução histórica: Computadores Pessoais, Mini-Computadores, "Mainframes", Supercomputadores e seu posicionamento relativo
- Principais componentes dos Computadores
- Processamento centralizado versus processamento distribuído
- Fundamentos de Software: Sistemas Operativos, Linguagens de programação, Ajudas à programação, Linguagens de Quarta Geração e CASE e Aplicações
- Ficheiros e Bases de Dados: Gestão de dados, Processamento de Ficheiros, Organização de Dados e Técnicas de Acesso, Bases de Dados
- Comunicação de Dados: Utilização, Suporte físico, Tipos de Redes e Serviços associados, Topologias, Protocolos de Comunicação e Gestão de Redes

Implementação dos Sistemas de Informação

- Processamento Transaccional: Sistemas e Sub-Sistemas
- Sistemas de "Reporting"
- Sistemas de Suporte à Decisão (SSD) e Sist. de Inform. p/ Executivos (SIE)
- Automação de Escritório

Seleção, Aquisição e Desenvolvimento de um SIG

- Análise de requisitos – metodologias, Desenho do Sistema e Aquisição, implementação e manutenção

Gestão dos SIG

- Planeamento, Gestão estratégica, Orçamentação e Análise Custo-Benefício