

SUMÁRIO

Capítulo 1 – Administração e Tecnologia da Informação	1
1.1 – Introdução	1
1.2 – A Gestão de Processos Empresariais	3
1.3 – Automação e Informações	8
1.4 – Os Sistemas Especialistas e a Gestão Empresarial	10
Motor de Inferência	15
A Inferência	15
O Controle.....	15
Interface com o Usuário	16
Subsistema de Aquisição de Conhecimentos	16
Subsistema de Explicação	16
Características de um Sistema Especialista	17
Diferença entre os Sistemas Especialistas e os Programas Convencionais	18
Pessoas Envolvidas no Desenvolvimento e na Utilização do Sistema Especialista ..	19
Especialista	20
Homem de Conhecimentos.....	20
Usuário	21
1.5 – Multimídia – Intermediação entre o Velho e o Novo	21
1.6 – O Processo e as Pessoas	23
A Dependência.....	23
Mais Dependência... e as Tendências	25
E Nós, Individualmente.....	27
1.7 – O Perfeccionismo	31
1.8 – Grande, Pequeno, Micro, Mainframe, CPD, CI, LAN e Redes.....	34
1.8.1 – A Internet.....	36
1.9 – A Terceirização	38
Capítulo 2 – Sistemas de Informação Gerencial como Instrumento de Gestão	45
2.1 – O Diferencial Competitividade.....	45
Como Manter sua Empresa Competitiva por um Longo Período?.....	45
A Vantagem Diante da Concorrência, Utilizando a Informação e o Conhecimento	46
Como Gerar a Informação e o Conhecimento	48
As Empresas que se Adaptam.....	48
Características da Empresa Ideal	49
Características da Empresa Tradicional	50
A Integração de Informações e Conhecimentos em Produtos, Serviços e Decisões ..	51
A Harmonia da Empresa	52

Os Pontos de Vista.....	52
Informação, Informações e Sistema de Informação	54
Organização e Estrutura da Organização.....	56
2.2 – Como Implantar um Sistema de Informação	58
Vamos a Alguns Conceitos.....	62
Sistema de Informação.....	65
Sistemas de Informação Gerencial	65
Sistemas de Apoio às Operações	65
Sistemas de Apoio à Decisão	66
Os Componentes Básicos de um Sistema de Informação Gerencial – SIG.....	66
2.3 – Conclusão.....	68
Inteligência Artificial.....	68
A Gestão da Informação e do Conhecimento.....	69
A Informação como um Ato de Gestão Estratégica	70
A Eficácia para Gerar a Base de Conhecimentos da Empresa.....	72
O Conhecimento.....	72
Recomendações	73
Observação.....	74
Conceituação.....	74
Validação.....	74
Visão Dinâmica e Global da Empresa	75
Gerir a Informação é Função da Empresa.....	75
O Agente de Mudanças.....	76
Capítulo 3 – Planejamento da Informação na Empresa	83
3.1 – Introdução	83
3.2 – Princípios do Planejamento em Informática.....	85
Objetivos do Planejamento da Informática	89
Planos a Médio, Longo e Curto Prazos.....	90
Componentes do Sistema de Planejamento.....	90
O Plano Diretor de Informática.....	92
3.3 – Conclusão.....	95
Capítulo 4 – Organização das Informações nas Organizações	97
4.1 – Introdução	97
4.2 – Classificação da Informática Distribuída	99
Funções, Recursos e Produtos.....	99
Profundidade da Distribuição: Descentralização, Autonomia e Independência	101
Descentralização	101
Autonomia	102
Independência	102

4.3 – Extensão da Distribuição: Âmbitos Organizativo e Geográfico	103
Técnica da Distribuição: de Sistemas Independentes até a Rede.....	104
Distribuição do Equipamento.....	105
As Bases de Dados	108
4.4 – Razões para Distribuir ou Centralizar	110
Considerações Econômicas.....	110
Economias de Escala	110
O Custo dos Minis/Micros.....	111
O Custo de Pessoal	111
O Custo da Duplicação de Processamentos	112
O Custo do Software	112
O Custo de Processamento x Comunicações	114
Considerações Técnicas.....	114
Potência do Processador	115
Aplicações Específicas	115
Aplicações Multiusuário.....	116
Complexidade Técnica	116
Avarias e Suporte	117
Considerações Estratégicas	117
Integração da Informática na Empresa.....	117
Vulnerabilidade	118
Estilo de Direção.....	119
Multiplicidade de Alimentadores	119
Implicações da Distribuição na Organização da Informática	120
Descentralização da Produção.....	120
4.5 – Conclusões	125

Capítulo 5 – O Papel do Usuário de Informações no Relacionamento com

a Informática	129
5.1 – Introdução	129
5.2 – Perfil do Usuário.....	130
5.3 – Imagem da Informática	132
5.4 – Problemas Reais entre a Informática e os Usuários	134
Problemas de Atitudes	135
Problemas do Desenvolvimento	137
Problemas de Prioridades	139
Problemas de Qualidade do Serviço.....	141
Problemas de Manutenção	142
Papel da Direção	143
Intervenção da Alta Direção	143
O Comitê de Informática	144

Participação dos Usuários.....	145
Formação e Sensibilização	145
5.5 – Para Concluir.....	146
Capítulo 6 – Gestão do Projeto de Informações	147
6.1 – Introdução	147
A Interação de Usuários com Áreas de Apoio	150
Análise de Procedimentos e Análise de Dados ou Informações	151
6.2 – O Desafio Gerencial	154
Índices de Erro e Valor no Desenvolvimento de um Projeto	155
Procurando Ter ou Ser uma Gerência Eficaz	155
A Eficácia	156
Desenvolvimento Gerencial	158
Sensos Gerenciais	158
Estruturação do Espaço de Conhecimento.....	158
Ampliação dos Canais de Informação	159
Aumento da Capacidade de Utilização de Ferramentas Gerenciais	159
Aumento da Interação e a Circulação dos Gerentes	159
Comportamento e Motivação.....	163
Relações/Resultados	164
Poder	165
Integração	165
Diagnóstico sobre o Pessoal.....	168
Organização de uma Equipe de Trabalho	169
Abordagem Funcional ou Clássica	169
Abordagem Orientada para o Projeto.....	169
Abordagem Matricial ou Projeto Funcional	170
Distribuição de Trabalho	172
6.3 – Conclusão.....	173
A Gerência Participativa	173
Top Down	175
Botton Up.....	175
Capítulo 7 – A Questão é: A Eficiência do Administrador a Partir dos Sistemas de Informação	177
Capítulo 8 – EIS – O Executivo e os Sistemas de Informação: A Evolução	195
8.1 – Introdução	195
O Porquê de Ter que Usar EIS	196
A Evolução do EIS.....	197
E o Que se Entende por EIS?.....	197

Os Objetivos do EIS.....	198
O EIS e seus Benefícios.....	198
Os Gestores (Gerentes e Executivos).....	199
E Quem São os Executivos Afinal?	200
E o Que Fazem os Executivos?.....	202
As Funções Gerenciais de Fayol.....	202
As Regras Gerenciais de Mintzberg.....	202
As Redes e Metas de Kotter	203
E Como Pensam os Executivos?	203
A Intuição e o Processo de Pensamento para Resolução de Problemas.....	204
Os Executivos e Suas Necessidades de Informação.....	204
Os Anos 90 e a Virada do Século: As Tecnologias e o Impacto do EIS.....	212
E, Para Concluir.....	214
Capítulo 9 – O Gestor e a Aprendizagem nas Organizações	215
9.1 – Introdução	215
Gestão do Conhecimento e Aprendizagem nas Organizações.....	218
Para Concluir.....	224
Capítulo 10 – Sobre Como Administrar as Informações: Algumas Preocupações	233
10.1 – Introdução	233
10.2 – Classificação de Atividades	236
10.3 – E a Administração?	242
10.4 – Conclusão	244
Um Último Recado.....	245
Capítulo 11 – Introdução aos Sistemas	247
11.1 – Origem dos Sistemas	247
11.2 – Conceituação de Sistema.....	249
11.3 – A Complexidade	257
11.4 – O Conhecer (Na Complexidade)	262
11.5 – A Complexidade da Organização.....	265
11.6 – Voltando aos Sistemas	267
11.7 – A Cibernética.....	276