

Sistemas de apoio a executivos

Gestão de Informação e dos Processos de Negócio

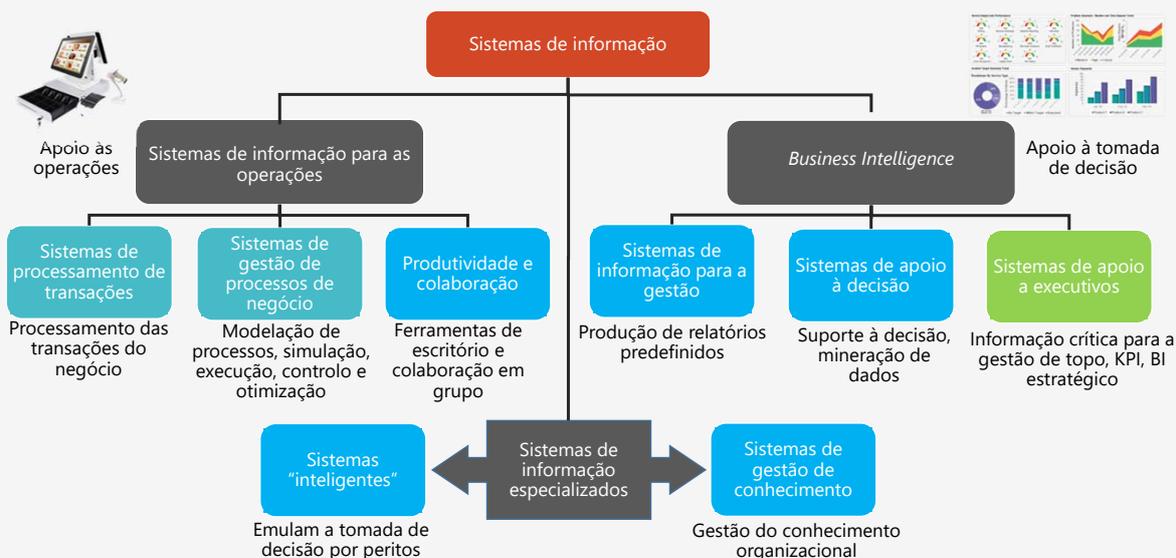


1

Sistemas de informação empresariais

Aula 12

2



2

Âmbito dos sistemas de apoio a executivos

3

As necessidades de informação dos executivos são **alargadas** e **diversas**, na medida que o seu trabalho não envolve rotinas parametrizadas ou, se quisermos, um trabalho de natureza rotineira.

Envolvem quer dados factuais como informação *"soft"* ou *"fuzzy"*

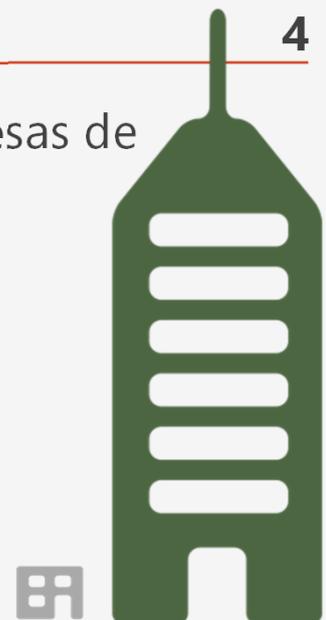


3

Âmbito dos sistemas de apoio a executivos

4

Principalmente relacionados com empresas de **grande dimensão**.



4

Âmbito dos sistemas de apoio a executivos

5

Uma ferramenta para a gestão de topo, para satisfazer as **necessidades diversas de informação** dos executivos, quer de análise (*ad hoc*) corrente, quer de projetos em execução.



5

Âmbito dos sistemas de apoio a executivos

6

Permite promover a aprendizagem de gestão, ao fornecer a base para levantar questões e ganhar vantagens competitivas ao tornar diretamente acessível a informação a executivos em organizações associadas (utilização externa do SAE)

6

Informação principal para o apoio aos executivos

7



• Contabilidade de gestão



• Fontes externas (ex: *feedback* dos clientes)



• Informação coordenada a partir de fontes internas (ex: SIG).

7

Informação principal para o apoio aos executivos

8



• Medidas objetivas e subjetivas para análise dos fatores críticos de sucesso (**KPIs**)

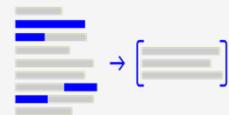


• Informação sobre resultados correntes (análise de curto-prazo) e previstos, medindo a *performance* e analisando as tendências.

8

Métodos para determinar e satisfazer as necessidades de informação **9**→ **Método do subproduto**

- Necessidade de **pouco esforço** para obter a informação.
- Os gestores de topo obtêm uma **coleção de relatórios** que são o resultado (subproduto) das operações que estão a decorrer na empresa.



9

Métodos para determinar e satisfazer as necessidades de informação **10**→ **Método nulo**

- Não há um esforço formal e sistemático em proporcionar a informação.
- Os executivos angariam informações de fontes que consideram **fiáveis**.



10

Métodos para determinar e satisfazer as necessidades de informação **11**

→ **Método dos indicadores-chave**

- Saúde financeira da empresa baseada num **conjunto-chave** de **indicadores financeiros**
- Continuidade na informação recolhida
- Procura apenas os indicadores fora dos valores previstos



11

Métodos para determinar e satisfazer as necessidades de informação **12**

→ **Método dos indicadores-chave**

- Informação apresentada de forma flexível:
 - No total
 - Por exceção
 - Geograficamente
 - ...



12

→ **Método do estudo global**

- Inventariação de **todas** as necessidades de informação dos executivos.
- **Comparação** do **anterior**, com a informação produzida pelos sistemas computacionais.
- Se há falhas, há que **desenvolver subsistemas** para as colmatar.

13

→ **Método do fator crítico de sucesso**

- Primeiro, determinar os **objetivos** dos executivos e depois, os **fatores críticos** por detrás deles.
- Então, **definir como medir/conhecer** os progressos quer ao nível dos objetivos, quer ao nível dos fatores críticos de sucesso.

14

Características dos sistemas de apoio a executivos

15

Especialmente concebidos para pessoas com um **tempo muito limitado**, com **pouca experiência** ao teclado e mesmo com pouca experiência de utilização direta de computadores (facilidade de utilização).



15

Características dos sistemas de apoio a executivos

16

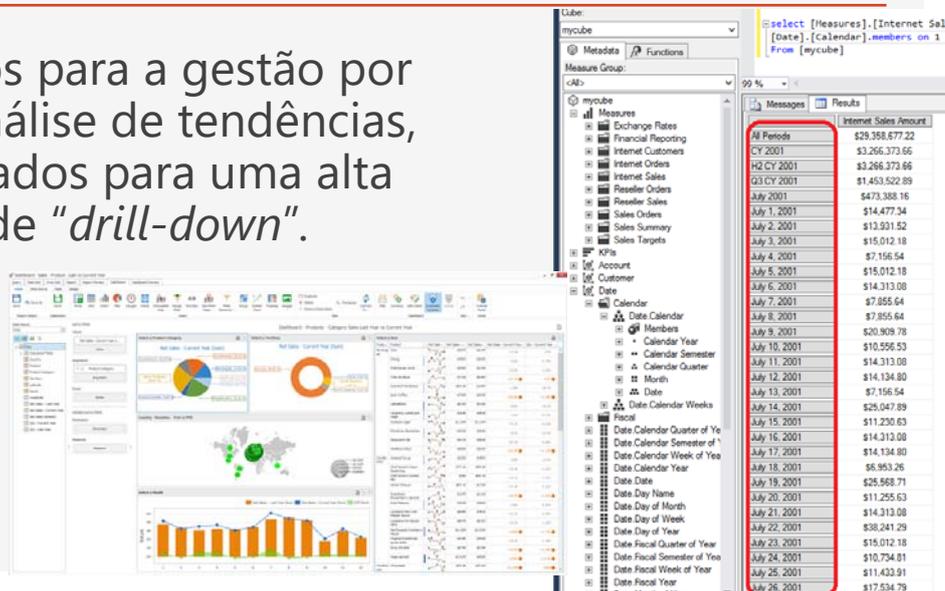
Elaborada à medida das necessidades de informação do executivo, produzindo relatórios com grau personalizado de condensação e de elaboração de análises e gráficos.



16

Características dos sistemas de apoio a executivos

Vocacionados para a gestão por exceção e análise de tendências, estando dotados para uma alta capacidade de "drill-down".



Características dos sistemas de apoio a executivos

Permite a **análise dos elementos-chave** de gestão do negócio e da indústria em que se encontra inserido (através de fontes externas como a Internet), permite a obtenção/análise de informação estruturada e não-estruturada.



Características dos sistemas de apoio a executivos

19

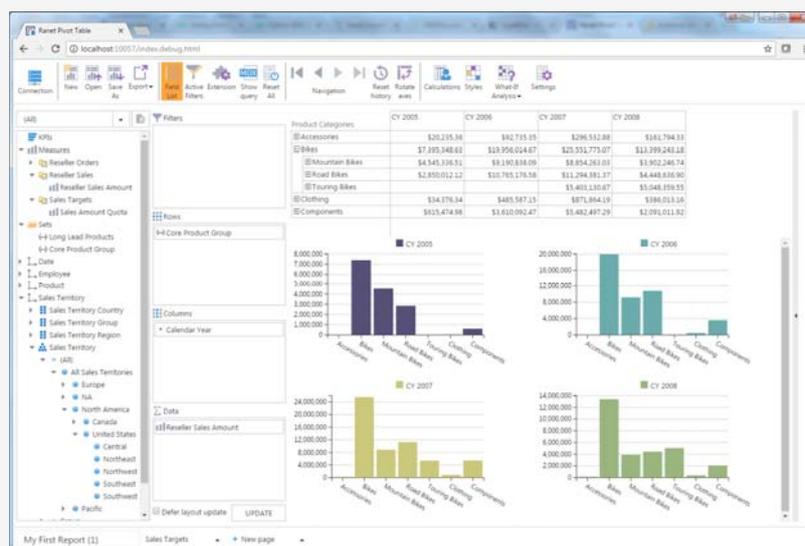
Sendo elaborados à medida das necessidades de informação do executivo, permitem uma **análise multidimensional**, particularmente quando os sistemas, ligados aos diferentes armazéns de dados, estão baseados em OLAP



19

SAE OLAP Browser

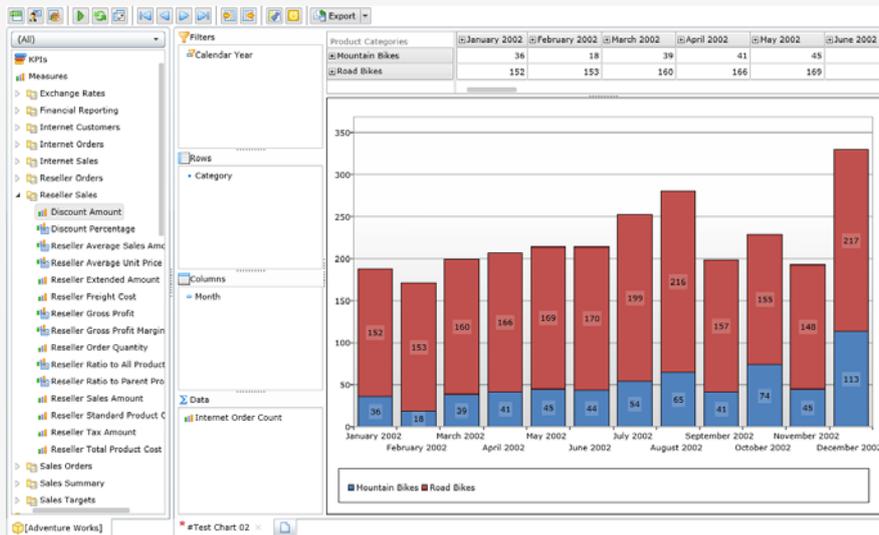
20



20

SAE OLAP Browser

21



21

SAE OLAP Browser

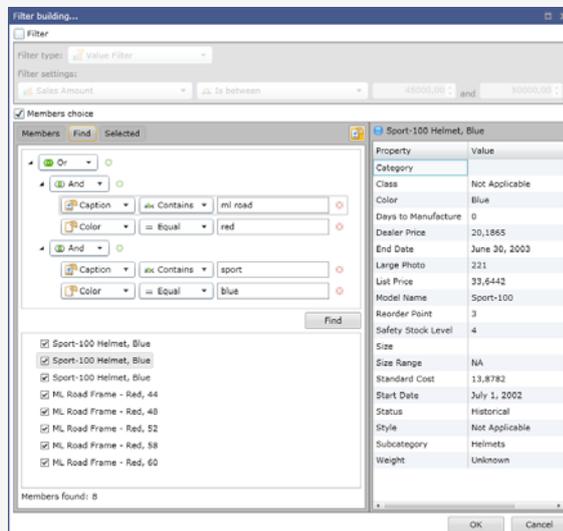
22

	H2 CY 2001			Q3 CY 2001		
	Actual	Budget	Budget Varia...	Actual	Budget	B
Operating Profit	\$2,409,410.00	\$3,000,480.00	-19.70%	\$585,965.00	\$750,290.00	
Operating Expenses	\$3,075,756.00	\$2,976,870.00	-3.32%	\$1,504,116.00	\$1,445,760.00	
Labor Expenses	\$2,358,191.00	\$2,279,670.00	-3.44%	\$1,171,908.00	\$1,121,370.00	
Travel Expenses	\$90,901.00	\$83,790.00	-8.49%	\$48,334.00	\$44,790.00	
Marketing	\$19,469.00	\$20,640.00	5.67%	\$7,343.00	\$8,520.00	
Conferences	\$3,799.00	\$5,640.00	32.64%	\$1,903.00	\$2,850.00	
Marketing Collate...	\$15,670.00	\$15,000.00	-4.47%	\$5,440.00	\$5,670.00	
Telephone and Utiliti...	\$124,476.00	\$119,130.00	-4.49%	\$57,131.00	\$54,360.00	
Depreciation	\$120,038.00	\$114,810.00	-4.55%	\$59,674.00	\$56,640.00	
Commissions	\$267,978.00	\$266,700.00	-0.48%	\$111,786.00	\$113,100.00	

22

SAE OLAP Browser

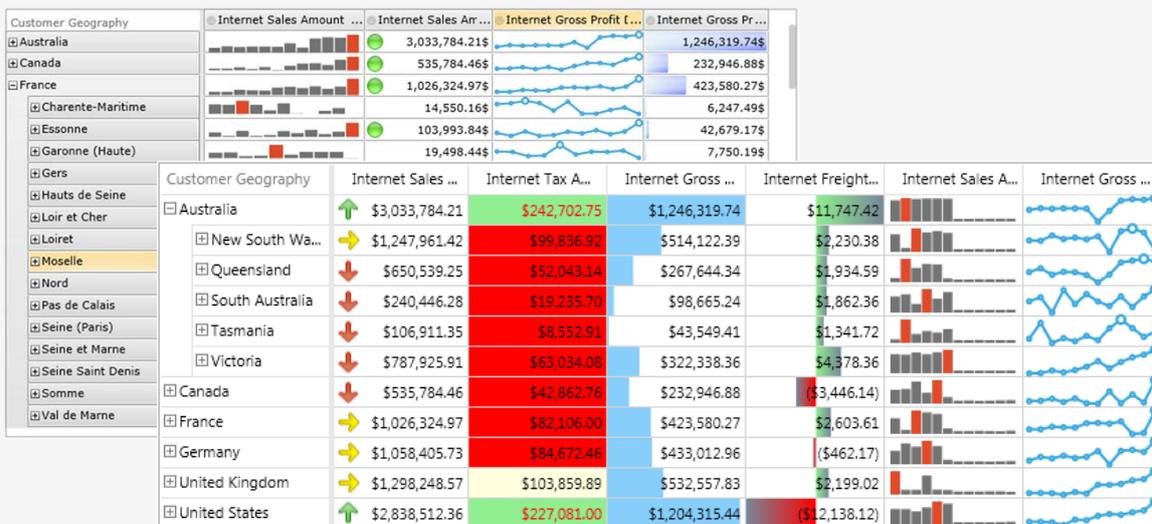
23



23

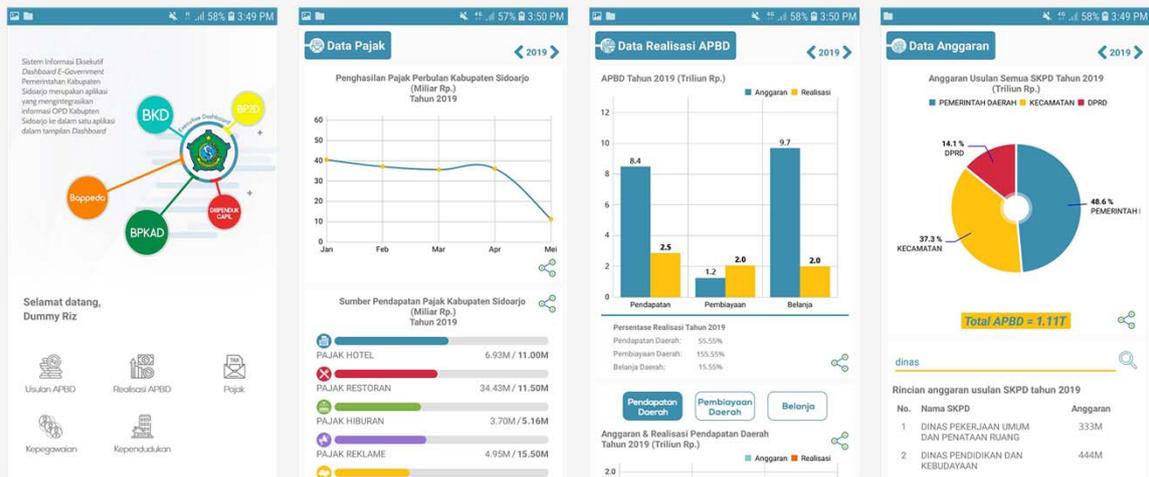
SAE OLAP Browser

24



24

SAE OLAP Browser (Mobile)



Limitações dos sistemas de apoio a executivos

- • Económicas (custo de desenvolvimento médio de €365.000);
- • Técnicas;
- • Problemas de transferência de informação de múltiplas fontes;
- • Atualidade da informação;
- • Qualidade da informação organizacional;

Limitações dos sistemas de apoio a executivos

27

- • Enviesamentos nos horizontes temporais;
- • Perda de sincronização de gestão;
- • Fracassos em implementações anteriores.

27

Futuro dos sistemas de apoio a executivos

28



- Desenvolvimento de pacotes de software parametrizável;



- Suporte multimédia;



- Acesso reforçado (ex: telemóveis e tablets);



- Utilização de realidade virtual e visualização 3D;

28

Futuro dos sistemas de apoio a executivos

29



- Fusão de sistemas de análise analítica (OLAP e análise multidimensional), com ferramentas de edição no *desktop* e sistemas de apoio a grupos;



- Baseados na web e de estruturados num âmbito global;



- Suporte automático (“inteligente”);

29

Futuro dos sistemas de apoio a executivos

30



- Integração e implementação em plataformas de ERP.

30

Resumo

- Os sistemas de apoio a executivos estão normalmente relacionados com empresas de grande dimensão.
- Estes sistemas permitem dar aos gestores de topo a capacidade de estruturarem de forma dinâmica e não parametrizada, normalmente assente em modelos OLAP, para implementar a multidimensionalidade necessária aos relatórios solicitados pelos gestores.
- Exigem um grau elevado de integração dos sistemas de informação dentro de uma organização, para que seja possível implementar o sistema de "drill-down".