

JOSÉ OSVALDO DE SORDI
MANUEL MEIRELES

ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

2ª edição

saraiva  uni

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	1
1.1	Objetivo	1
1.2	Fundamentos sobre sistemas de informação	1
1.3	Componentes dos sistemas de informação	6
1.4	Conteúdo da obra	10
CAPÍTULO 2	TERMINOLOGIA	13
2.1	Objetivo	13
2.2	Termos fundamentais	13
2.3	Tecnologia da informação	16
2.4	Enterprise Resource Planning (ERP)	17
2.4.1	Implantação do ERP	25
CAPÍTULO 3	CLASSIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	29
3.1	Objetivo	29
3.2	Tipologias	29

3.2.1	Taxionomia para sistemas de informação segundo processos de negócios	30
3.2.2	Taxionomia para sistemas de informação segundo macroafinidades de propósitos	36
3.2.3	Outras taxionomias de sistemas de informação de cunho administrativo em desuso	40
3.2.4	Taxionomia para sistemas de informação segundo tecnologias empregadas	42
CAPÍTULO 4 TRANSAÇÃO DE NEGÓCIO		53
4.1	Objetivo	53
4.2	Transação de negócio	53
4.2.1	Conceito	53
4.2.2	O registro da transação de negócio	58
4.2.3	O tratamento organizacional de uma transação de negócio	60
4.2.4	Configuração de uma transação de negócio	63
CAPÍTULO 5 DIMENSÕES DA GESTÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO		65
5.1	Objetivo	65
5.2	Gestão dos sistemas de informação	65
5.3	Confidencialidade	70
5.4	Disponibilidade	73
5.5	Integridade	75
5.5.1	Autenticação	76
5.5.2	Autorização	76
5.5.3	Auditoria	76
5.5.4	Modelos de controle de acesso	76
5.6	Agregação de valor	77
5.7	Funções específicas	80
5.8	Autenticidade	80
5.9	Abrangência	81
5.10	Desempenho	82
5.11	Usabilidade	83

CAPÍTULO 6	DISPONIBILIZANDO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO À ORGANIZAÇÃO	85
6.1	Objetivo	85
6.2	Alternativas disponíveis de investimentos em SI	86
6.3	Desenvolvimento de sistemas de informação	86
6.3.1	Metodologias voltadas ao desenvolvimento de software	89
6.3.2	Técnicas aplicadas ao desenvolvimento de software	97
6.3.3	Ferramentas aplicadas ao desenvolvimento de software	99
6.3.4	Competências requeridas no desenvolvimento de software	102
6.4	Compra e implementação de SI desenvolvidos por <i>software house</i>	105
6.4.1	Principais etapas e atividades de implementação de pacotes	107
6.5	Contratação de funcionalidades do SI como serviço – Application Service Provider (ASP).	121
6.5.1	Níveis de serviço ou Service Level Agreement (SLA).	123
6.5.2	Modelos de cobrança empregados pelos ASP e principais SI contratados como ASP.	125
CAPÍTULO 7	HISTÓRICO EVOLUTIVO E TENDÊNCIAS PARA OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	127
7.1	Objetivo	127
7.2	Introdução ao futuro dos SI nas organizações.	128
7.3	Serviços digitais ou <i>e-services</i>	130
7.3.1	Características técnicas do ambiente <i>e-services</i>	133
7.3.2	<i>E-services</i> aplicados na inovação de produtos e serviços	135
7.4	Orquestração de sistemas de informação	141
7.4.1	O desafio da integração entre sistemas de informação	146
7.4.2	O ambiente de integração tecnológica como habilitador da gestão por processos	151

7.5	Big Data, Data Mining e a Lei de Proteção aos Dados.	156
7.5.1	Algoritmos associados à abordagem de perturbação . . .	160
7.5.2	Algoritmos associados à abordagem de anonimização . .	163

CAPÍTULO 8	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO CORPORATIVOS	165
-------------------	--	------------

8.1	Objetivo	165
8.2	Sistema para Gestão de Relacionamentos com os Clientes – Customer Relationship Management (CRM).	166
8.2.1	Terminologia	168
8.2.2	Configurações de soluções tecnológicas	169
8.2.3	Caso de sucesso	174
8.2.4	CRM e o desafio da mudança cultural da organização . .	175
8.2.5	Perspectivas para o CRM	177
8.3	Sistema para Gerenciamento da Distribuição e Logística – Supply Chain Management (SCM).	177
8.3.1	Terminologia	179
8.3.2	Configurações de soluções tecnológicas	182
8.3.3	Caso de sucesso	188
8.3.4	Perspectivas para o SCM.	189
8.4	Sistema para Gestão de Processos de Negócios – Business Process Management (BPM)	190
8.4.1	Gerenciamento de processos de negócio	190
8.4.2	Etapas do ciclo de gerenciamento dos processos de negócios. .	192
8.4.3	Softwares componentes do BPMS	198
8.4.4	Aspectos técnicos a serem considerados na solução BPMS	203
8.4.5	Caso de sucesso	208

GLOSSÁRIO	209
ÍNDICE REMISSIVO	227
REFERÊNCIAS	237