

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

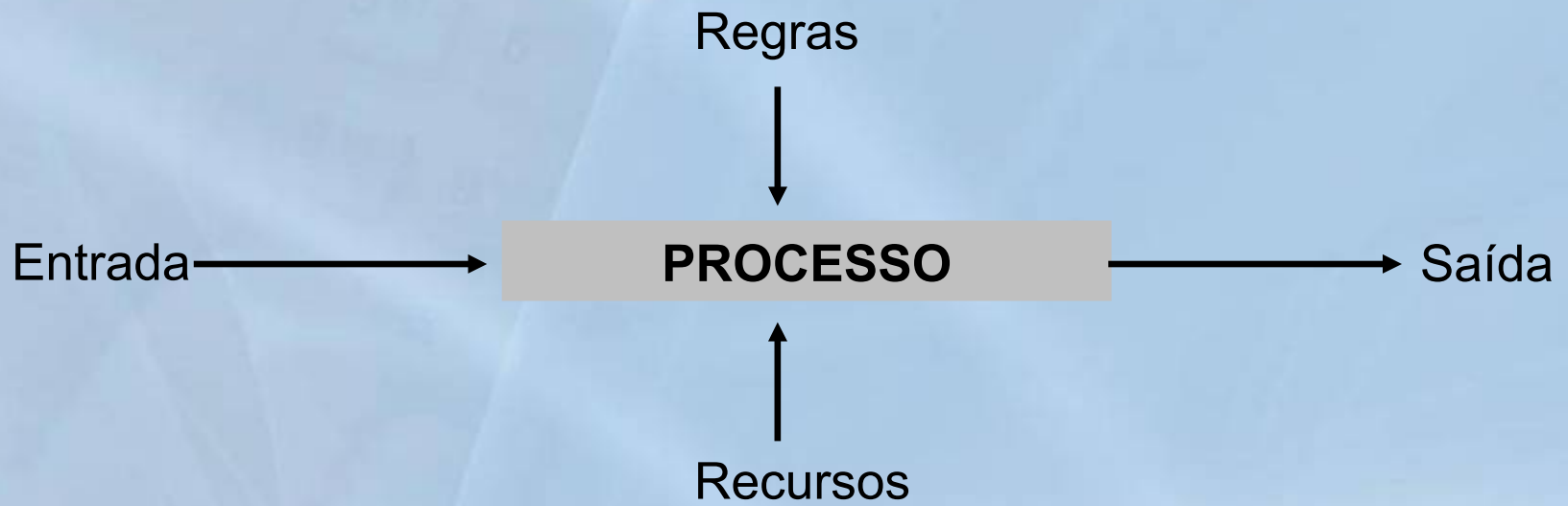
Processo

- Mensurável
- Resultados específicos
- Cliente
- R

Processo

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

Processo

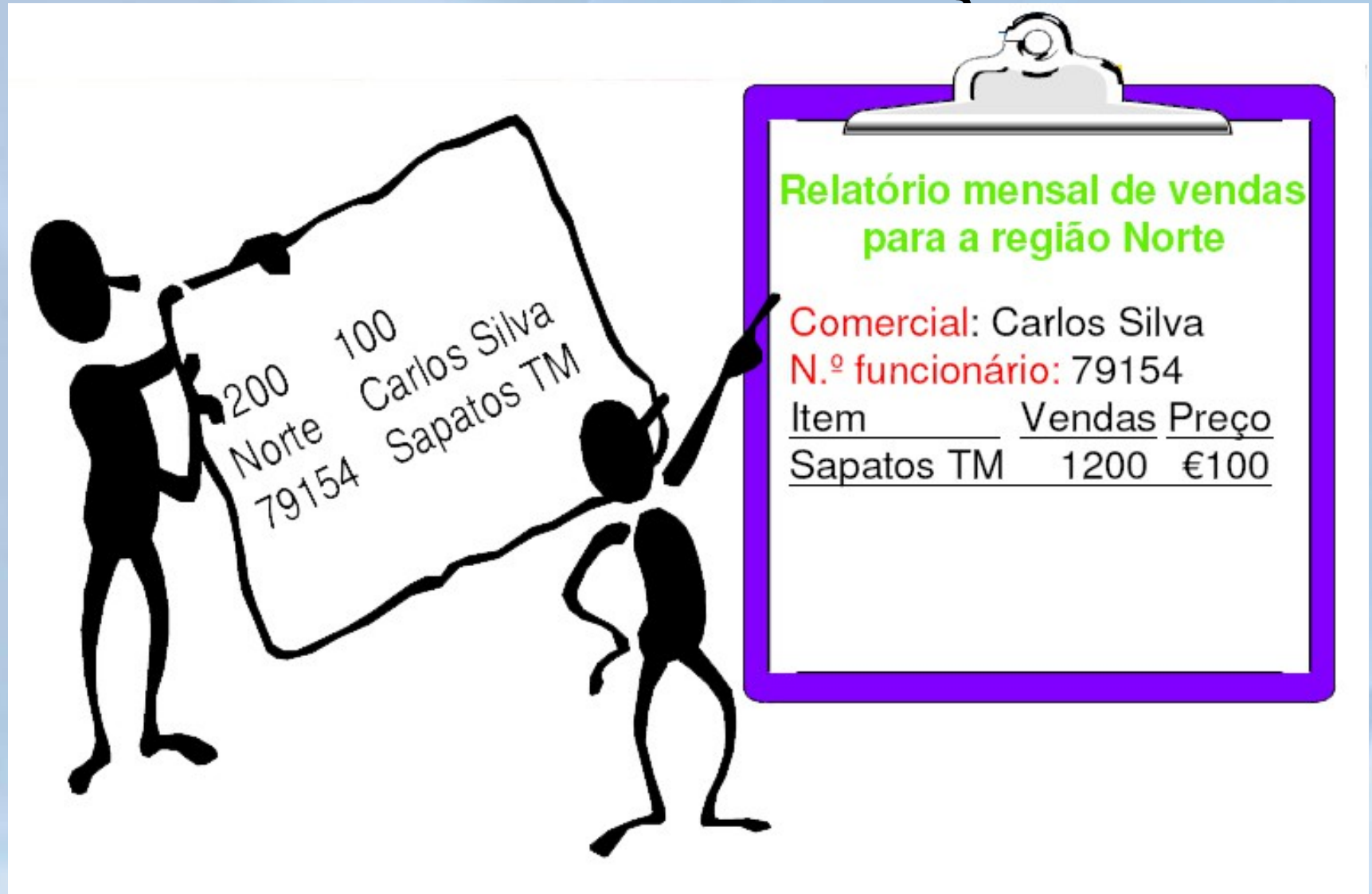


Matriz de RACI

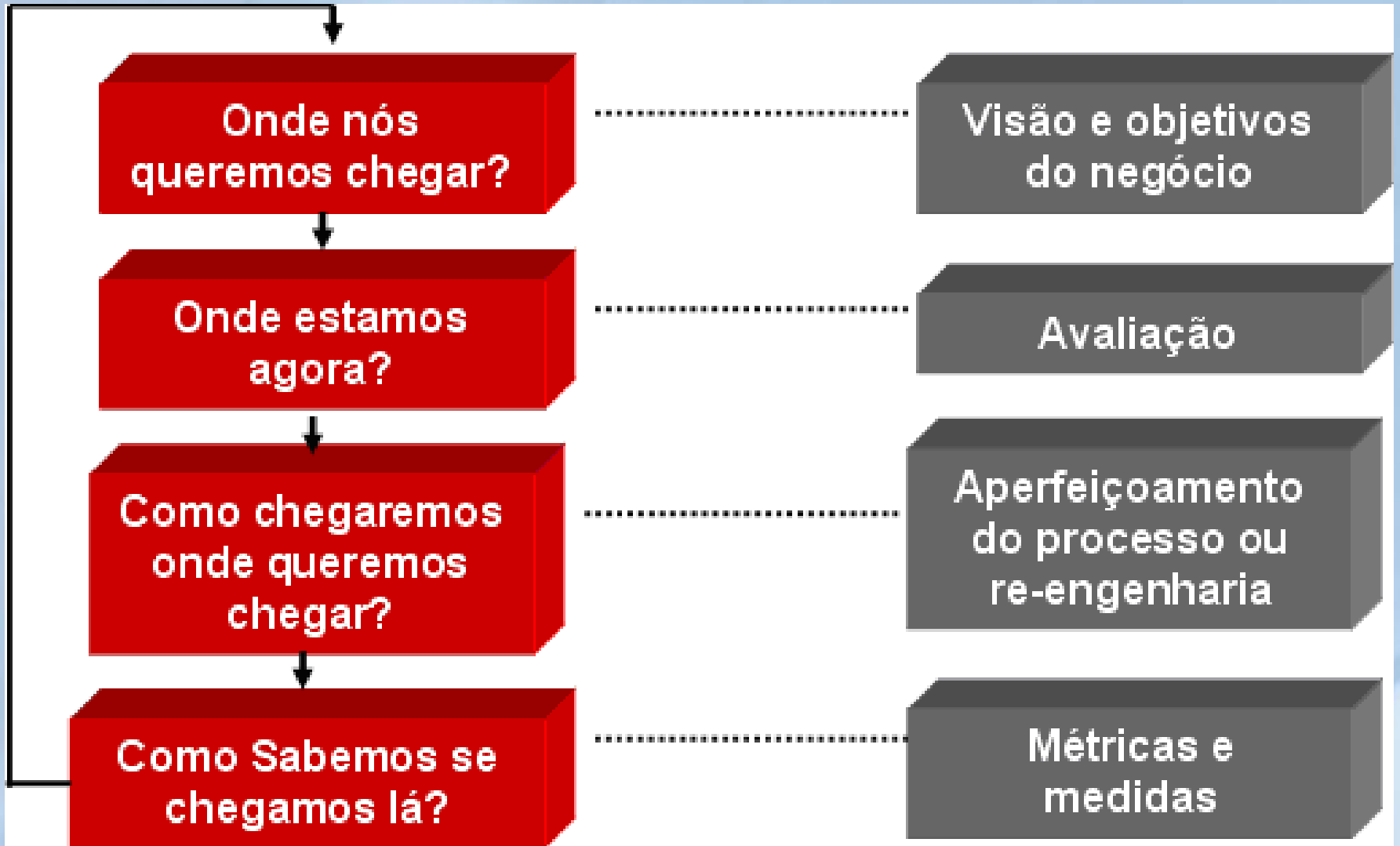
- Responsável
- Accountable (quem é cobrado)
- Consultado
- Informado

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

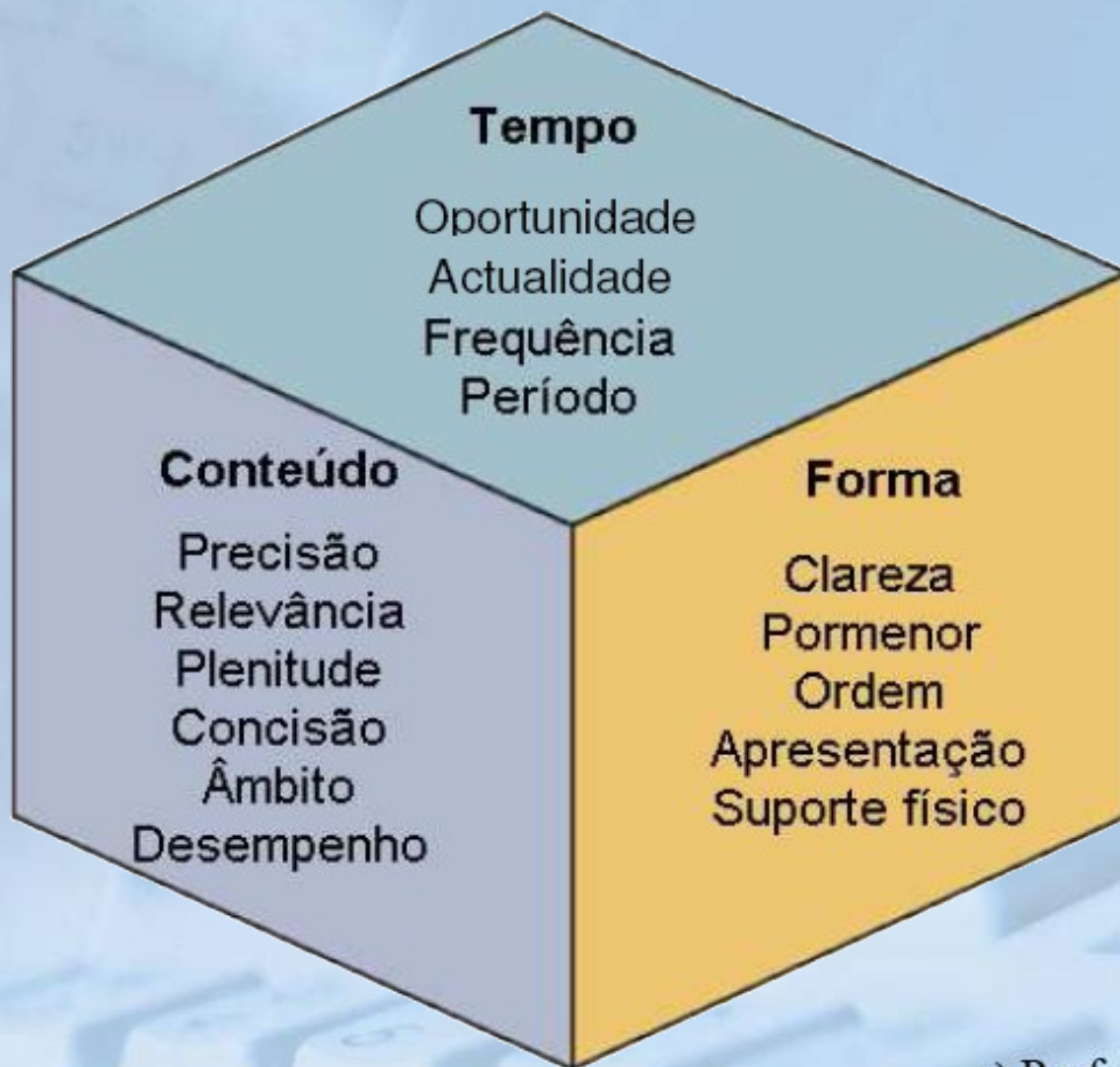
Dados x Informação



Avaliar



Atributos de Qualidade da Informação



Elemento lógico dos dados

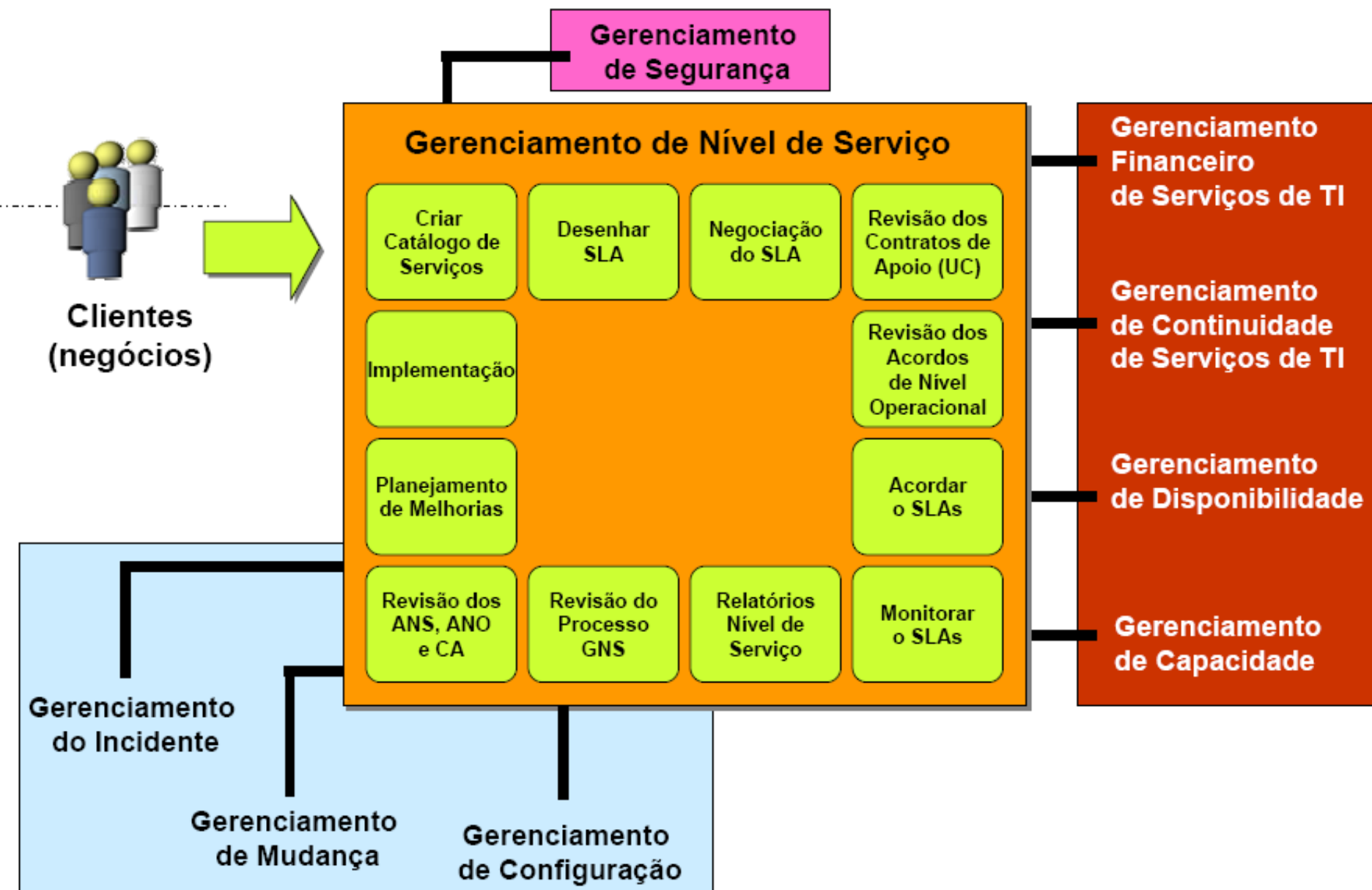
**Campo
de nome**

**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

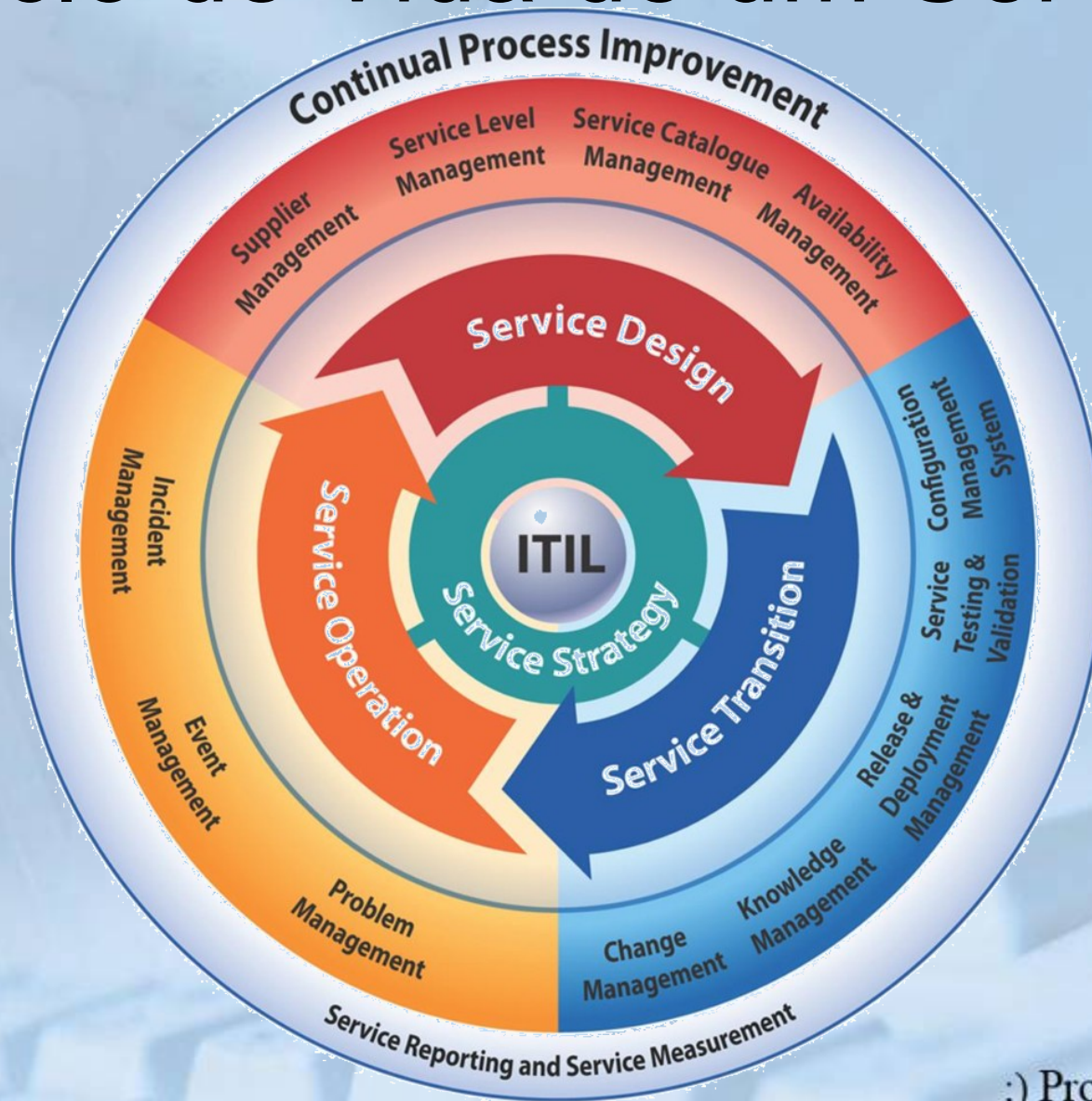
- Analise de Risco

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

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-dependências;

Gerenciamento de Configuração

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

Gerenciamento de Configuração

- Benefícios

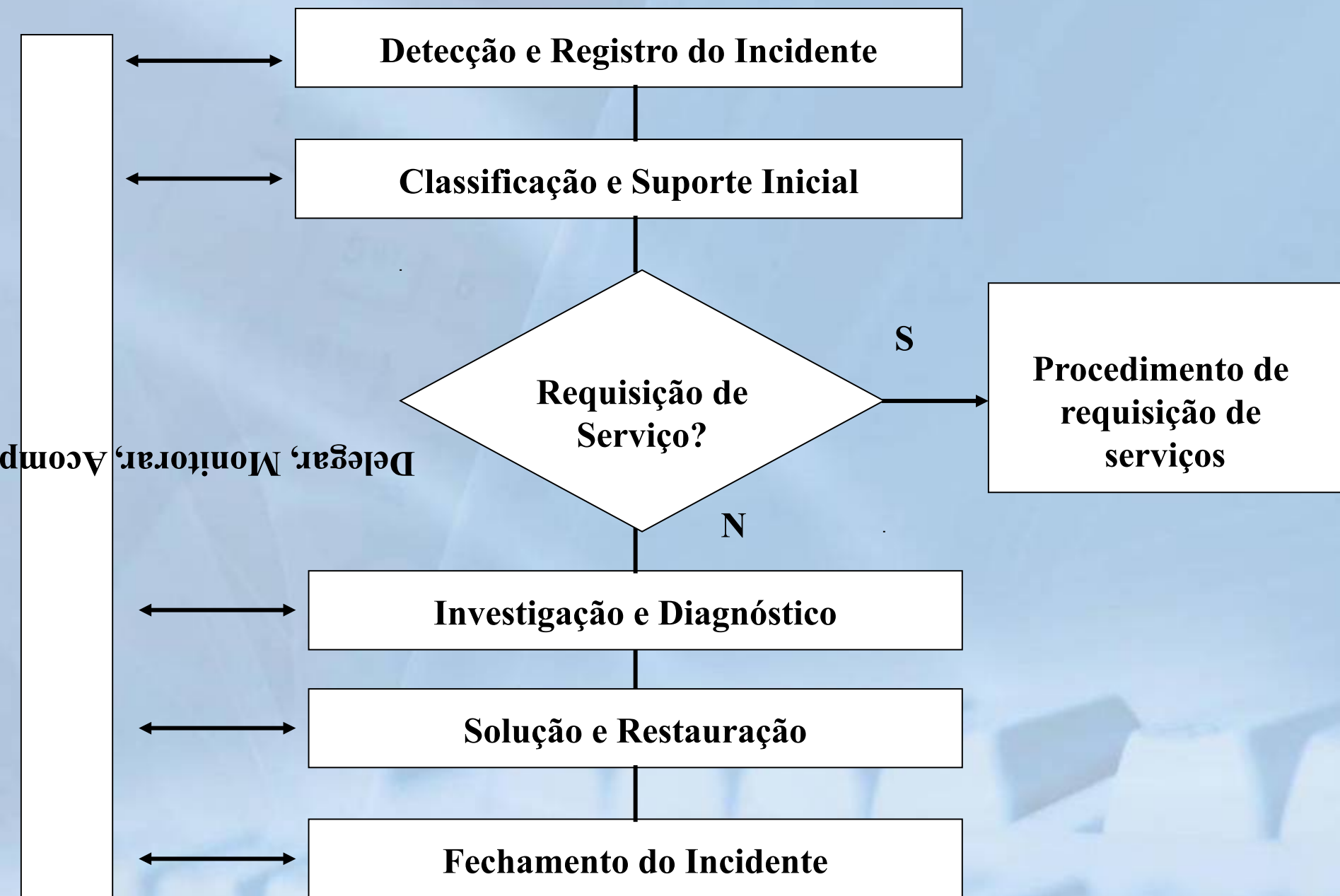
- Funciona como base de informação para os demais processos, especialmente de Problemas, Incidentes e Eventos;
- Aderência e obrigações legais (Controle de Patrimônio);
- Relatórios de situação atual e históricos de todos os itens de configuração;
- Verificação de uso não autorizado de equipamentos;

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.



Gerenciamento de Problemas

- Reativo e Proativo;
- Identificação;classificação;