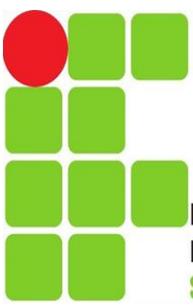




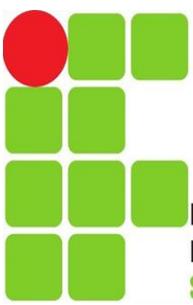
# Sistemas de Informações Gerenciais



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SUL DE MINAS GERAIS

# Telecomunicações e Redes

- A comunicação é uma das mais importantes de todas as necessidades humanas.;
- As empresas dependem da comunicação para organizar suas atividades internas e comunicar-se com seus clientes e fornecedores para produzir e vender seus produtos e serviços;
- A Wal-Mart, por exemplo, comunica-se constantemente com seus fornecedores para mantê-los informados sobre os níveis de estoque;
- Organizações sem fins lucrativos,
- Enfermeiras;
- Médicos;
- Engenheiros;
- Farmacêuticos ,etc.

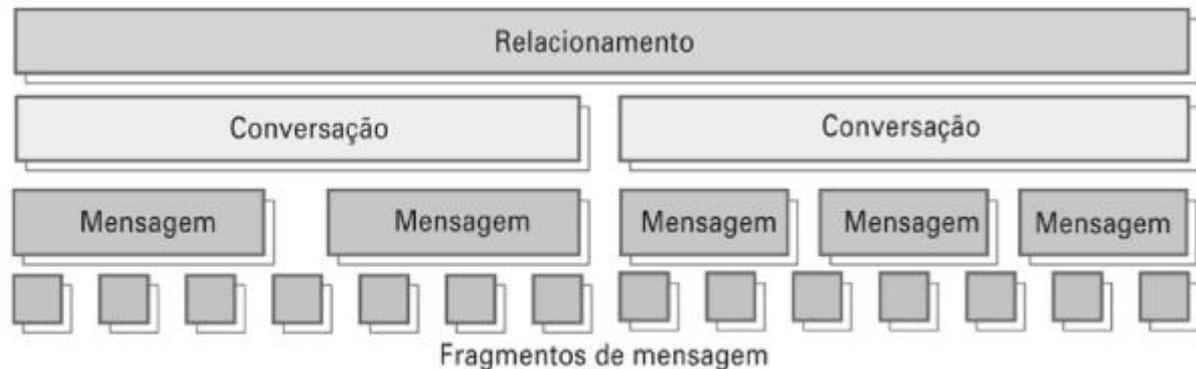


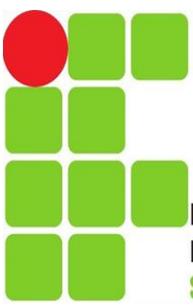
# Telecomunicações e Redes

- Elementos da Comunicação:
- Consideramos que o elemento básico da comunicação é uma mensagem;
- Uma conversação;
- Um relacionamento.

**FIGURA 5-1**

Os elementos da comunicação: Uma mensagem é composta por fragmentos de mensagem; uma conversação é composta por duas ou mais mensagens; e um relacionamento é criado após várias conversações e estabelece um contexto para interpretar novas conversações.





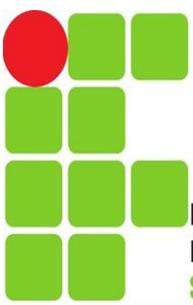
# Dimensões da Telecomunicação

- Identificamos três dimensões que afetam as opções tecnológicas das telecomunicações:
- Distância;
- Contexto organizacional;
- Contexto de automação.

**TABELA 5-1**

Dimensões da telecomunicação.

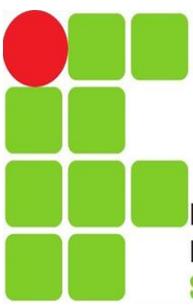
| Dimensão                | Valores possíveis  |
|-------------------------|--|
| Distância               | Face a face<br>Prédio ou campus<br>Área metropolitana<br>Longa distância         |
| Contexto organizacional | Apenas membros organizacionais<br>Membros organizacionais e parceiros<br>Público |
| Contexto de automação   | Humano/Humano<br>Humano/Computador (Entrada/Saída)<br>Computador/Computador      |



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SUL DE MINAS GERAIS

# Distância

- A distância diz respeito as limitações físicas de espaço que se têm no estabelecimento da comunicação e suas ferramentas disponíveis para a realização efetiva tanto quanto o seu custo.

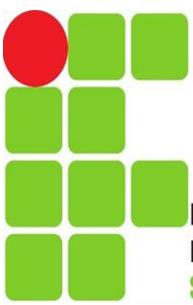


# Contexto Organizacional

- O contexto organizacional da comunicação estabelece a natureza dos relacionamentos.
- Fazemos distinção:
- Comunicação dentro das organizações;
- Comunicação entre parceiros organizacionais, como clientes ou fornecedores;
- Comunicação com o público externo;
- A necessidade de segurança, também, torna-se mais importante à medida que a comunicação torna-se mais pública.

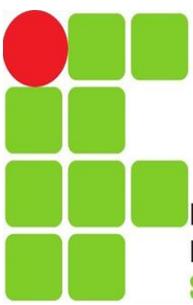
# Contexto de Automação

- Comunicação humano/humano;
- Quando uma das partes da comunicação é humana, a comunicação é relativamente lenta e normalmente envolve linguagem;
- Quando somente computadores estão envolvidos, a comunicação pode ser mais rápida, é normalmente digital e pode ser altamente codificada.



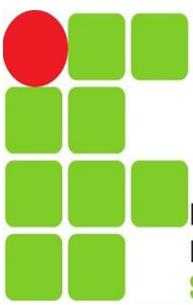
# Processo de Telecomunicação

- A telecomunicação, na sua forma mais simples, usualmente requer os cinco passos seguintes:
- 1. O remetente inicia a comunicação da mensagem;
- 2. Um dispositivo põe a mensagem do remetente em um meio de telecomunicação;
- 3. O meio de telecomunicação transfere a mensagem para o endereço do destinatário;
- 4. Um dispositivo retira a mensagem do meio de comunicação;
- 5. O destinatário recebe a mensagem.



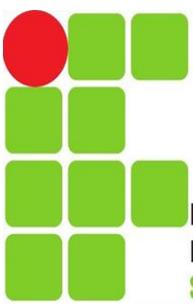
# As Aplicações Empresariais das Telecomunicações

- As organizações usam a telecomunicação para coordenar as atividades corporativas, facilitar o processo de tomada de decisão em grupo e conduzir o comércio eletrônico.
- Os administradores na maioria das empresas usam o:
  - Correio eletrônico;
  - O correio de voz (voice mail);
  - As videoconferências;
  - As intranets corporativas para comunicar-se com seus colegas de trabalho, supervisores, subordinados e outros.



# Exemplo

- A Hewlett-Packard (HP) usa uma intranet para muitas funções de recursos humanos. Os 88.000 empregados da empresa em 150 países podem acessar a intranet da HP para preencher formulários sobre benefícios, alterações de endereço, deduções de impostos e até mesmo informações bancárias. Cerca de 150 diferentes tipos de transações são automatizadas, com formulários e instruções em oito línguas, disponíveis aos empregados 24 horas por dia. Anteriormente, os profissionais de recursos humanos tinham de preencher estes dados manualmente, tomando tempo de seu trabalho especializado para executar estas simples funções burocráticas.



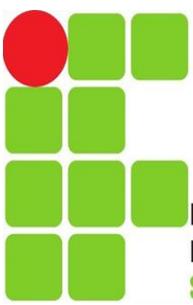
INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SUL DE MINAS GERAIS

# Exemplos

- Como estes exemplos mostram, as redes mantem os negócios correndo harmoniosa e eficientemente. A troca de informações entre os empregados em diferentes locais é crucial para praticamente quaisquer operações e sistemas de transações.

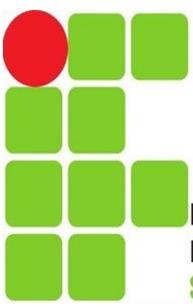
# Telefone de Conferencia sem fio





# Tomada de Decisão em Grupo

- Os administradores podem utilizar o groupware, o hardware e software de computador que suporta as interações de um grupo para ajudar as equipes a executar suas tarefas e atingir seus objetivos.
- O groupware suporta a troca de informações entre os membros do grupo e, assim, melhora a coordenação de tarefas, a condução de reuniões e a resolução de problemas.
- *Desloca-se o foco da produtividade individual para a produtividade do grupo.*



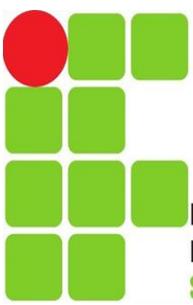
# Elementos

- As tecnologias de groupware incluem sistemas de mensagens, editores multiusuário, conferência por computador, sistemas de coordenação e sistemas de apoio à decisão do grupo.

|       |                   | Tempo   |  |
|-------|-------------------|---|--|
|       |                   | Mesmo Tempo   | Tempos Diferentes                                    |
| Local | Mesmo Local       | Salas de reunião eletrônica<br>GDSS                 | Gestão de dados<br>Sistemas de mensagens             |
|       | Locais Diferentes | Sistemas de mensagens<br>Conferência por computador | Sistemas de mensagens<br>Sistemas de <i>workflow</i> |

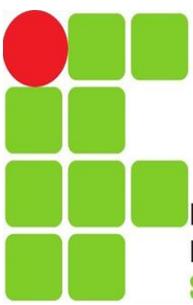
# Sistemas de Mensagens

- O correio eletrônico;
- As listas eletrônicas;
- Os quadros de avisos eletrônicos;
- O instant messaging;
- Os sistemas de pesquisa;
- Editores Multiusuário;
- Conferência por Computador.



# Teleconferência

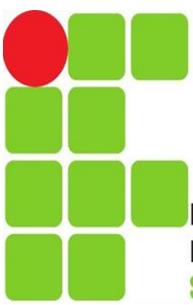
- A teleconferência engloba conferência de áudio e vídeo;
- A conferência via desktop oferece um meio-termo entre a conferência em tempo real por computador e a teleconferência.
- Sofisticadas estações de trabalho, que incluem uma câmera de vídeo, conectadas em rede ou numa linha de conferência de alta capacidade, podem transmitir texto, gráficos, voz e imagem.



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SUL DE MINAS GERAIS

# Teleconferência

- Os participantes veem os outros em janelas de seu computador e os ouvem na saída de voz do computador.
- À medida que a qualidade de vídeo e de voz melhora, as vantagens da conferência via desktop aproximam-se daquelas da teleconferência.



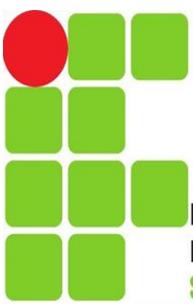
# Exemplos

- O Deutsche Bank adquiriu equipamento e software para conferência via desktop para 2.000 de seus empregados. **O sistema cortou pela metade as despesas de viagens do banco.**
- Por exemplo, Paul Spillane, diretor e administrador global da gestão de relacionamentos, observa: “É muito mais fácil usar isto [tecnologia de vídeo para falar com uma pessoa da minha equipe do que pegar o telefone, porque eu posso olhá-la nos olhos e elas podem saber se estou de bom humor ou de mau humor, e posso ter uma idéia de quem elas são e o que estão pensando sobre o que estamos tratando”.





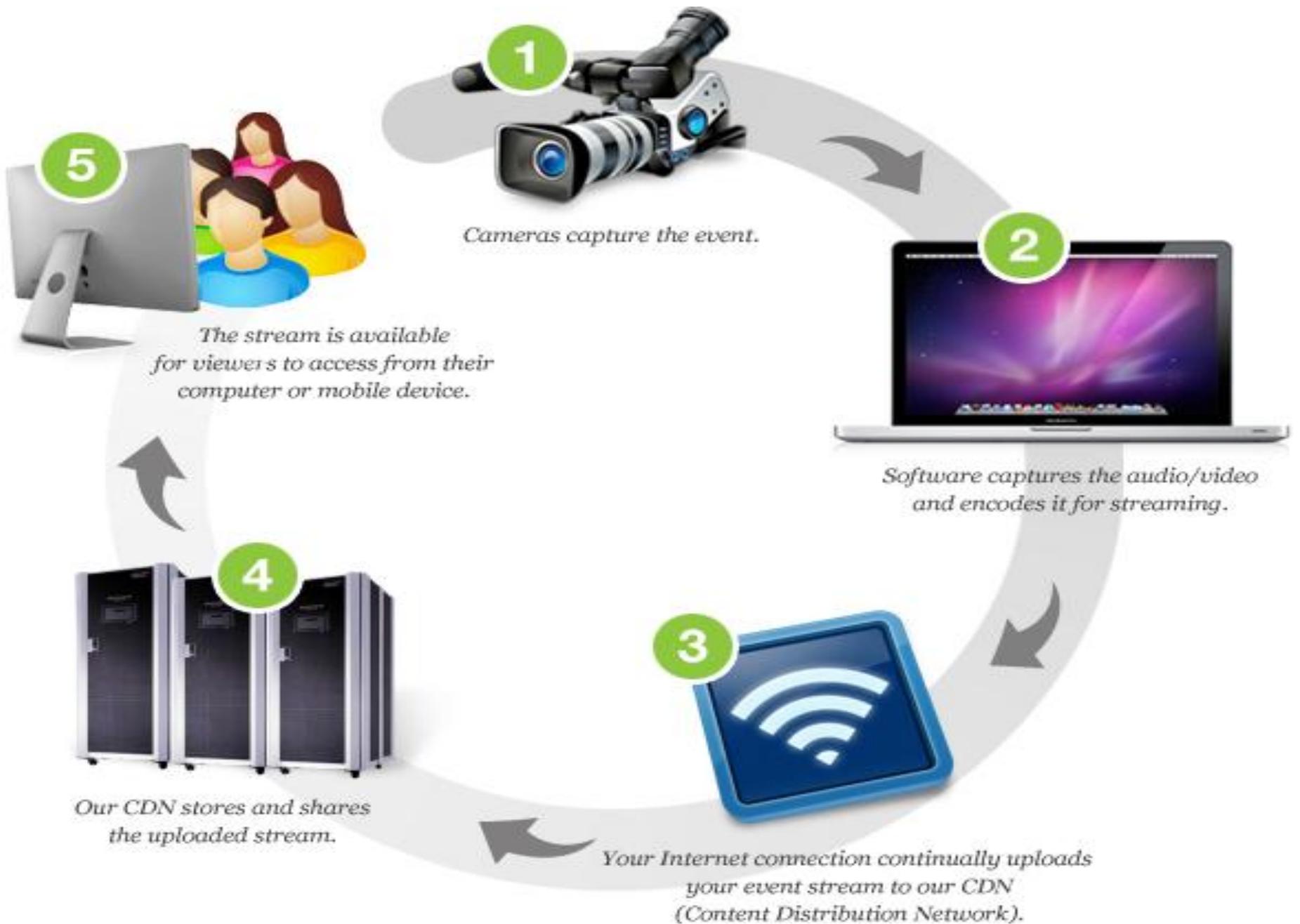


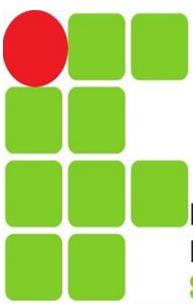


INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SUL DE MINAS GERAIS

# Webcasting

- É a maneira mais eficiente, do ponto de vista da relação custo/ benefício, para alcançar um grande número de pessoas, se a interação em dois sentidos não é necessária. Um Webcast transmite áudio ou vídeo, ao vivo ou gravado, de modo que os receptores possam recebê-lo usando um navegador da Internet.





INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SUL DE MINAS GERAIS

# Problemas na Gestão do Groupware

- Troca Informação Inapropriada;
- Algumas pessoas não compartilham informações;
- Informações irrelevantes ou desnecessárias;
- Sobrecarga de informações;
- Reuniões em demasia ou inapropriadas.

# Fonte

- Gordon, Steven R. Sistemas de informação: uma abordagem gerencial. Rio de Janeiro : LTC, 2013