

assim, todas as etapas da cadeia de produção, o que dará uma significativa contribuição para a redução de custos e dos tempos de fabricação.

Área: Sistemas de Informação / Sistemas de Informações Gerenciais

Palavras-chave: ERP, PCP, Integração

Dia 01/nov Hora 16:30 Saguão - SP4 Informação, Conhecimento, Ensino, Tecnologia & Pesquisa Operacional

Modelos de avaliação de sistemas de informações

Cristiani Passolongo (UEM), Antônio Artur de Souza (UFMG), Ítalo Fernando Minello (UFSM)

Os sistemas de informações (SIs) são considerados cada vez mais fundamentais para a gestão das empresas. Estes sistemas são capazes de auxiliar os administradores na tomada de decisão e no planejamento, operacionalização e controle de todas as atividades desenvolvidas por uma empresa. No entanto, nem sempre esses SIs atendem adequadamente as necessidades dos seus usuários. Geralmente essa dificuldade ocorre devido a algum problema ou deficiência do SI implantado. Para detectar tais problemas ou deficiências é fundamental que os SIs sejam avaliados. Para realizar esta avaliação é necessário utilizar algum modelo que permita identificar e obter os dados necessários para verificar se o sistema está satisfazendo ou não as necessidades dos usuários e se está atingindo ou não as metas e objetivos da empresa. Diversos modelos podem ser utilizados com esta finalidade. O objetivo principal desse artigo é identificar os principais modelos desenvolvidos para avaliação de SIs e verificar sua utilização em pesquisas brasileiras. É importante que a escolha do modelo esteja baseada nos aspectos que se pretende avaliar e que a avaliação não esteja centrada apenas no retorno financeiro do investimento em SIs, mas também nos benefícios intangíveis que estes sistemas podem proporcionar e nas informações que podem disponibilizar.

Área: Sistemas de Informação / Sistemas de Informações Gerenciais

Palavras-chave: Satisfação de Usuários, Avaliação de Sistemas, Sistemas de Informações

Dia 31/out Hora 14:00 Sala 701 - ST14 Sistemas de Informações Gerenciais

Mudanças organizacionais decorrentes da implementação do ERP

José Nicolas Albuja Salazar (UNISAL), Rosana Rombi Soares

As soluções de ERP (Enterprise Resource Planning) estão sendo utilizadas como infra-estrutura tecnológica para suporte às operações nas empresas. Durante a implementação e uso do ERP, as empresas podem passar por mudanças organizacionais, objeto desse estudo sob três aspectos: estrutural, comportamental e tecnológico. Concluiu-se que não houve mudanças drásticas, mas muitos benefícios para o crescimento da Empresa Modelo e que foram evoluindo até que a organização se moldasse ao novo ambiente.

Área: Sistemas de Informação / Sistemas de Informações Gerenciais

Palavras-chave: Sistemas de informação gerencial, ERP – Enterprise Resource Planning, Mudanças organizacionais

Dia 01/nov Hora 16:30 Saguão - SP4 Informação, Conhecimento, Ensino, Tecnologia & Pesquisa Operacional

O uso do Quality Function Deployment (QFD) como ferramenta de auxílio na implantação de software de Balanced Scorecard

Oswaldo Keiji Hikage (USP), Mauro de Mesquita Spínola (USP), Antonio Carlos Tonini (USP)

Pelo sucesso que o conceito do Balanced Scorecard vem apresentando desde o seu lançamento de 1992 por Robert Kaplan e David Norton, uma necessidade tem surgido para aquelas empresas que, além de implantarem esse conceito de gestão, tiveram um aumento considerável de informações em seus bancos de dados face aos processos de fusões e/ou aquisições de outras empresas: a implantação de um

software de BSC para automatizar o controle dessas informações, e conseqüentemente a sua eficiência na gestão de seus indicadores. Este artigo apresenta uma adaptação do QFD (Quality Function Deployment) para auxiliar na implantação de software de BSC, servindo de elo de interligação entre o conceitual do BSC implantado e a implementação de software de BSC.

Área: Sistemas de Informação / Sistemas de Informações Gerenciais

Palavras-chave: Balanced Scorecard (BSC), software de BSC, Quality Function Deployment (QFD)

Dia 31/out Hora 14:00 Sala 701 - ST14 Sistemas de Informações Gerenciais

Outsourcing Global: Sistemas de Automação de Serviços Profissionais e Modelo de Certificação de Serviços Habilitados por Tecnologia da Informação

Felipe Curty do Rego Pinto (UFRJ), Renato Flórido Cameira (UFRJ), Ricardo Gomes Clemente (UFRJ), Heitor Mansur Caulliraux (UFRJ)

A prestação de serviços (outsourcing) globalmente é cada vez mais comum no plano de negócio das grandes empresas. Essas empresas são chamadas Offshore Delivery Center (ODC) e exigem muito mais requisitos para garantir a qualidade de serviço desejada pelo cliente e a confiabilidade do mercado. Para solucionar esses desafios é proposto um modelo para um ODC que combina o uso do modelo de certificação eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP) com o uso de ferramentas de automação como Professional Service Automation da Oracle (PSA Oracle) e o xRPM da SAP.

Área: Sistemas de Informação / Sistemas de Informações Gerenciais

Palavras-chave: eSCM, PSA, ODC, xRPM

Dia 01/nov Hora 16:30 Saguão - SP4 Informação, Conhecimento, Ensino, Tecnologia & Pesquisa Operacional

Uso da informatização e realização dos controles de gestão: estudo em PE's do setor madeireiro de um Distrito Industrial

Leozenir Mendes Betim (CEFET/PR), Luis Maurício Martins de Resende (CEFET/PR), Luciano Scandelari (CEFET/PR), João Luiz Kovaleski (CEFET/PR)

Considerando que a informática não é exclusividade de grandes empresas e que pode trazer benefícios, tornando as pequenas empresas mais eficientes e produtivas é que o presente artigo tem por objetivo identificar quais e de que maneira as pequenas empresas madeireiras utilizam recursos de informática, bem como verificar a forma como os controles de gestão são realizados nessas empresas. Na busca desse objetivo, duas fases de pesquisa foram contempladas. Na primeira realizou-se um levantamento bibliográfico em torno do assunto. A outra etapa consistiu de uma pesquisa de campo realizada na cidade de Jaguariaíva/Pr, contemplando um universo de 31 empresas do ramo madeireiro, pertencentes ao Distrito Industrial do município. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados um formulário com questões fechadas e anotadas sequencialmente conforme informações do proprietário ou gestor da empresa. Os principais resultados apontam que a informática participa da realidade das pequenas empresas madeireiras de forma ainda muito tímida. Os controles de gestão em sua maioria são realizados manualmente, não proporcionando uma visão geral dos processos da empresa. Nesse sentido, preconiza-se que a maioria das empresas tem pouco conhecimento dos recursos que a informática pode oferecer nos diversos tipos de controles de gestão.

Área: Sistemas de Informação / Sistemas de Informações Gerenciais

Palavras-chave: Informatização, Gestão de pequena empresa, Competitividade

Dia 01/nov Hora 16:30 Saguão - SP4 Informação, Conhecimento, Ensino, Tecnologia & Pesquisa Operacional