

SISTEMAS EM PERSPECTIVA FUNCIONAL - LAUDON, Kenneth C.

Obs.: Há pequenas alterações em relação ao texto original

Sistemas de Recursos humanos

A função de recursos humanos é responsável por atrair, aperfeiçoar e manter a força de trabalho da empresa. Os *sistemas de informações de recursos humanos* apóiam atividades como identificar funcionários potenciais, manter registros completos sobre funcionários existentes e criar programas para desenvolver seus talentos e suas capacidades.

Os sistemas de recursos humanos do nível estratégico identificam os requisitos da força de trabalho (habilidades, nível de escolaridade, tipos de cargos, quantidade de cargos e custo) que atendam aos planos de negócios de longo prazo da empresa. No nível gerencial, os sistemas de recursos humanos auxiliam os gerentes a monitorar e analisar o recrutamento, a alocação e a remuneração de funcionários. Os sistemas no nível de conhecimento para recursos humanos dão suporte às atividades de análise relacionadas à descrição das funções, ao treinamento e à elaboração de planos de carreira e relacionamentos hierárquicos para os funcionários. Os sistemas operacionais de recursos humanos registram o recrutamento e a colocação dos funcionários da empresa.

A título de exemplo, um sistema de registro de funcionários, mantém dados básicos do funcionário, como nome, idade, sexo, estado civil, endereço, escolaridade, salário, cargo, data de contratação e data de demissão. O sistema pode produzir uma variedade de relatórios, como listas de funcionários recém-contratados, funcionários demitidos ou em licença, funcionários classificados por tipo de cargo ou por nível de escolaridade ou avaliação do desempenho deles. Tais sistemas são elaborados para fornecer dados que satisfaçam as exigências dos governos federais e estaduais quanto à contratação de funcionários conforme as leis trabalhistas e outras finalidades.

Exemplos de Sistemas de Informações de Recursos Humanos		
Sistema	Descrição	Nível organizacional
Treinamento e desenvolvimento	Acompanhar o treinamento, as habilidades e as avaliações de desempenho dos funcionários	Operacional
Plano de carreira	Elabora planos de carreira para os funcionários	Conhecimento
Análise de remuneração	Monitora as faixas e a distribuição das comissões, dos salários e dos benefícios dos funcionários	Gerencial
Planejamento de recursos humanos	Planeja as necessidades de longo prazo de força de trabalho da organização	Estratégico

Sistemas de vendas e marketing

A função de vendas e marketing é responsável pela venda do produto ou o serviço da organização. O marketing preocupa-se em identificar os clientes para os produtos ou serviços da empresa, determinar o que precisam ou querem, planejar e desenvolver produtos e serviços para satisfazer suas necessidades, fazer propaganda e promoção desses produtos e serviços. A função de vendas dedica-se a contatar clientes, oferecer produtos e serviços, fechar pedidos, fazer o acompanhamento das vendas. Os *sistemas de informação de vendas e marketing* dão suporte a essas atividades.

No nível estratégico, os sistemas de vendas e marketing monitoram as tendências que afetam novos produtos e oportunidades de vendas, apóiam o planejamento de novos produtos e serviços e monitoram o desempenho dos concorrentes. No nível gerencial, os sistemas de vendas e marketing dão suporte à pesquisa de mercado, a campanhas de propaganda, promocionais e a determinação de preços. Analisam o desempenho das vendas e do pessoal de vendas. Os sistemas de vendas e marketing no nível de conhecimento apóiam as estações de trabalho de análise de marketing. No nível operacional, os sistemas ajudam a contatar e localizar clientes potenciais, rastrear vendas, processar pedidos e dar suporte ao serviço de atendimento aos clientes.

A título de exemplo, um sistema de informações de vendas típico do nível gerencial, consolida dados sobre cada item vendido (como código do produto, descrição do produto e montante de vendas) para posterior análise gerencial. Os gerentes da empresa examinam esses dados de vendas para monitorar atividades de vendas e tendências de compras.

Exemplos de Sistemas de Informações de Vendas e Marketing		
Sistema	Descrição	Nível organizacional
Processamento de pedidos	Registrar, processar e acompanhar pedidos	Operacional
Análise de mercado	Identificar clientes e mercados utilizando dados demográficos, de mercado, de comportamento do consumidor e de tendências.	Conhecimento
Análise de preços	Determinar preços para produtos e serviços	Gerencial
Previsão de tendência de vendas	Preparar previsões quinquenais de vendas	Estratégico

Sistemas de Fabricação e Produção

A função de fabricação e produção é responsável pela produção propriamente dita dos bens e serviços da empresa. Sistemas de fabricação e produção tratam do planejamento, desenvolvimento e manutenção das instalações de produção; do estabelecimento de metas de produção; da aquisição, armazenagem e disponibilidade de materiais de produção e da programação de equipamentos, instalações, matérias primas e trabalho exigido para fabricar produtos acabados. Os *sistemas de informação de fabricação e produção* apóiam essas atividades.

Os sistemas de informações de fabricação e produção do nível estratégico abordam as metas de longo prazo de fabricação, tais como onde localizar novas fábricas ou de qual forma investir em nova tecnologia de fabricação. No nível gerencial, esses sistemas analisam e monitoram custos e recursos de fabricação e produção. Esses sistemas do nível de conhecimento criam e distribuem conhecimentos especializados que orientam o processo de produção e, no nível operacional, tratam do monitoramento e controle da produção.

Muitos dos sistemas de informação de fabricação e produção utilizam algum tipo de sistema de controle de estoque.

A título de exemplo, um sistema de controle de estoque, possui os dados de cada item, como número de unidades retiradas para atender a uma entrega ou venda ou número de unidades repostas por renovação do pedido de compra do item ou devoluções, são registrados no sistema por leitura óptica ou digitação. O arquivo-mestre de estoque, contém dados básicos sobre cada item, inclusive o código único de identificação, sua descrição, o número de unidades existentes, o número de unidades do pedido e o estoque mínimo para o item (número de unidades em estoque que aciona a decisão de repor para evitar a falta de estoque). As empresas podem estimar o número de itens a repor ou usar uma fórmula para calcular a quantidade de reposição menos dispendiosa, chamada **quantidade econômica**. O sistema produz relatórios com o número de unidades de reposição para cada item ou itens de estoque que precisam ser repostos.

Exemplos de Sistemas de Informações de Fabricação e Produção		
Sistema	Descrição	Nível organizacional
Controle de maquinário	Controle de funções de máquinas e equipamentos	Operacional
Projeto assistido por computador (CAD)	Projeto de novos produtos usando computador	Conhecimento
Planejamento de produção	Decidir quando e em que quantidade os produtos devem ser produzidos	Gerencial
Localização de instalações	Decidir onde localizar novas instalações industriais	Estratégico

Sistemas de Finanças e Contabilidade

A função de finanças é responsável pela administração dos ativos financeiros da empresa, como dinheiro em caixa, ações, títulos e outros investimentos, para maximizar o retorno desses ativos financeiros. A função de finanças também se encarrega do gerenciamento da capitalização da empresa (identificar novos ativos financeiros, como ações, títulos ou outros tipos de dívidas). Para determinar se a empresa está conseguindo o melhor retorno sobre os investimentos, à função de finanças deve obter uma considerável quantidade de informações vindas de fontes externas à empresa.

A função de contabilidade é responsável pela manutenção e pelo gerenciamento dos registros financeiros da empresa – recibos, desembolsos, depreciação, folha de pagamento – para prestar contas do fluxo de recursos dela. Finanças e contabilidade compartilham problemas correlacionados – como acompanhar o desempenho dos ativos financeiros e fluxos de recursos da empresa. Respondem a perguntas como estas: qual é a situação atual dos ativos financeiros? Quais são os registros existentes para desembolso, recibos, folhas de pagamento e outros fluxos de recursos?

Exemplos de Sistemas de Informações de Finanças e Contabilidade		
Sistema	Descrição	Nível organizacional
Contas a receber	Relacionar as contas a receber	Operacional
Análise de carteira	Projeta a carteira de investimentos da empresa	Conhecimento
Orçamento	Prepara orçamentos de curto prazo	Gerencial
Planejamento de lucros	Planeja lucros de longo prazo	Estratégico

*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_**

*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_**

*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_**