



CEM01

2008/03/06

Sistemas de Informação para Gestão

Duração:
2,0 horas

Teste: Mini-teste TAG

Exame: 1ª Época 2ª Época Recurso

Docentes: Prof. Doutor António Godinho e Mestre José Ângelo Pinto

Aluno:

Nome: _____ n.º: _____

[04,00]	Grupo I	Resposta: • Correcta = 0,50 • Errada = - 0,15
---------	----------------	---

1.1. Qual das seguintes afirmações é verdadeira?

- Todas as organizações têm apenas um sistema de informação.
- Algumas organizações têm apenas um sistema de informação.
- Todas as organizações têm diversos sistemas de informação.
- Algumas organizações têm diversos sistemas de informação.

1.2. Caracterize sucintamente os sistemas informáticos que se poderão classificar como sendo do tipo KWS – knowledge work systems (sistemas de suporte ao conhecimento).

- Sistemas computadorizados que realizam e registam as operações diárias de rotina da organização. As transacções são necessárias para a condução do negócio, constituindo a base operacional da organização.
- Sistemas computadorizados que auxiliam os especialistas e profissionais qualificados na criação e integração de novos conhecimentos na organização.
- Sistemas informáticos destinados ao aumento da produtividade do trabalhador de dados – pessoal administrativo – que tende a processar informação em vez de a criar (inclui uso, manipulação e disseminação de informação).
- Sistemas informáticos ao nível da gestão na organização. Suporta funções de planeamento, controlo e tomada de decisão, proporcionando informações de síntese da actividade diária e relatórios de excepção. Orientado para a informação do ambiente interno à organização.

1.3. Caracterize sucintamente os sistemas informáticos que se poderão classificar como sendo do tipo MIS – management information systems (sistemas de Informação para Gestão).

- Sistemas informáticos ao nível da organização que combinam dados e modelos analíticos sofisticados para o suporte da tomada de decisão semi estruturada ou não estruturada.
- Sistemas informáticos ao nível da gestão na organização. Suporta funções de planeamento, controlo e tomada de decisão, proporcionando informações de síntese da actividade diária e relatórios de excepção. Orientado para a informação do ambiente interno à organização.

-
- Sistemas informáticos ao nível estratégico concebidos para auxiliar na tomada de decisão não estruturada através do uso avançado de gráficos e comunicações.
 - Sistemas informáticos destinados ao aumento da produtividade do trabalhador de dados – pessoal administrativo – que tende a processar informação em vez de a criar (inclui uso, manipulação e disseminação de informação).
- 1.4. Caracterize sucintamente os sistemas informáticos que se poderão classificar como sendo do tipo ESS – executive support systems (sistemas de suporte executivo), também designados por EIS – executive information systems.
- Sistemas informáticos ao nível estratégico concebidos para auxiliar na tomada de decisão não estruturada através do uso avançado de gráficos e comunicações.
 - Sistemas informáticos destinados ao aumento da produtividade do trabalhador de dados – pessoal administrativo – que tende a processar informação em vez de a criar (inclui uso, manipulação e disseminação de informação).
 - Sistemas informáticos ao nível da gestão na organização. Suporta funções de planeamento, controlo e tomada de decisão, proporcionando informações de síntese da actividade diária e relatórios de excepção. Orientado para a informação do ambiente interno à organização.
 - Sistemas informáticos ao nível da organização que combinam dados e modelos analíticos sofisticados para o suporte da tomada de decisão semi estruturada ou não estruturada.
- 1.5. Como é que se poderão designar os sistemas de informação do nível de conhecimento?
- MIS – management information systems (sistemas de Informação para Gestão)
 - DSS – decision support systems (sistemas de Suporte de Decisão)
 - OAS – office automation systems (sistemas de automação de escritórios)
 - ESS – executive support systems (sistemas de suporte executivo)
- 1.6. Como é que se poderão designar os sistemas de informação do nível de gestão?
- KWS – knowledge work systems (sistemas de suporte ao conhecimento)
 - OAS – office automation systems (sistemas de automação de escritórios)
 - ESS – executive support systems (sistemas de suporte executivo)
 - MIS – management information systems (sistemas de Informação para Gestão)
- 1.7. Indique qual a aplicação que é própria do nível de conhecimento.
- Sistemas de controlo de qualidade
 - Calendários electrónicos (afecção de recursos/tempo)
 - Controlo de inventário
 - Análise de tendências de vendas
- 1.8. Indique qual a aplicação que é própria do nível estratégico.
- Estações de gestão
 - Análise de investimento
 - Planeamento de operações a longo prazo
 - Análise geográfica de vendas

[02,0]	Grupo II	Resposta: • Correcta = 0,50
Nota: Por favor, responda às questões deste grupo numa folha separada - (Folha A).		

- 2.1. Apresente a fórmula fundamental da contabilidade e explique-a resumidamente.
- 2.2. Indique o que é um Dossier Interno no PHC.
- 2.3. Indique o que é um CRM – Customer Relationship Management (Gestão do relacionamento com os clientes)
- 2.4. Indique dois exemplos de processos ligados ao pagamento dos vencimentos.

[04,0]	Grupo III	Resposta: • Correcta = 2,00
Nota: Por favor, responda às questões deste grupo numa folha separada - (Folha A).		

3.1. Em função dos seguintes dados relativos ao processamento de salários:

A) Remunerações líquidas da Direcção	14,450 Euros
B) Remunerações líquidas do Pessoal “normal”	97,010 Euros
C) Remunerações líquidas do Pessoal “Jovens 1º Emprego”	4,010 Euros
D) Encargos Sociais da Direcção – 22,00%	
E) Encargos Sociais do Pessoal “normal” – 23,75%	
F) Encargos Sociais Do Pessoal “Jovens 1º Emprego” - 0,00%	
G) Descontos para a Segurança Social Direcção	925 Euros
H) Descontos para a Segurança Social Pessoal “normal”	12,335 Euros
I) Descontos para a Segurança Social “Jovens 1º Emprego”	410 Euros
J) Retenções de IRS da Direcção	17,470 Euros
L) Retenções de IRS do Pessoal “normal”	9,700 Euros
M) Retenções de IRS do Pessoal “Jovens 1º Emprego”	97 Euros
N) O seguro de acidentes de trabalho é de 1,5% das remunerações brutas.	

Calcule as remunerações brutas, os encargos sociais e os custos salariais. Indique o valor total dos pagamentos directos de salários.

3.2. Explique os motivos que levaram a que a contabilidade fosse uma das primeiras áreas a tirar partido da memória e capacidade de processamento dos sistemas de informação.

[01,0]	Grupo IV	Resposta: • Correcta = 1,00
--------	-----------------	--------------------------------

Nota: Por favor, responda às questões deste grupo numa folha separada - (Folha B).

4.1. Para quem, e em que situação, é que poderá ser útil a utilização de um DFI?

[06,0]	Grupo V	Resposta: • Correcta = 3,00
--------	----------------	--------------------------------

Nota: Por favor, responda às questões deste grupo numa folha separada - (Folha A).

5.1. Apresente um desenho da arquitectura do sistema de informação necessário para implementar um CRM – Customer Relationship Management (Gestão do relacionamento com os clientes) no ISLA. Refira especialmente as Entradas, Processos e Saídas do sistema e explique de que modo o sistema se integra no contexto ambiental.

5.2. O desenho do sistema de informação de gestão condiciona a estratégia da organização, mas o mais normal seria que o sistema de informação de gestão fosse escolhido em função dessa estratégia. Fundamente um parecer sobre a afirmação que foi produzida.

[03,0]

Grupo VI

Resposta:
• Correcta = 3,00

Nota: Por favor, responda às questões deste grupo numa folha separada - (Folha B).

6.1. Identifique os subsistemas referidos no texto que se segue:

A recepção de determinado hotel ao receber um pedido de reserva que só pode ser aceite caso seja efectuado por telex ou por fax informa, pelo mesmo meio, a sua disponibilidade ou indisponibilidade. Caso a recepção informe que haja disponibilidade de quartos para os dias pretendidos o cliente poderá então efectuar a reserva e receber a respectiva confirmação.

À chegada ao hotel, o cliente dirige-se à recepção e apresentando a sua confirmação de reserva é-lhe entregue uma ficha de identificação que após preenchida devolve à recepção, juntamente com um documento de identificação pessoal (ex. passaporte) e um depósito, em troca da(s) chave(s) do(s) seu(s) quarto(s).

Se determinado cliente abordar a recepção sem reserva prévia, esta poderá informá-lo nesse momento se tem quartos disponíveis ou não. Caso haja quartos disponíveis encontra-se automaticamente numa situação idêntica à de um cliente que tenha efectuado reserva sendo-lhe pedido que preencha uma ficha de identificação.

Passadas pelo mesmo quatro horas após o “check-in” qualquer cliente poderá levantar na recepção o respectivo documento de identificação pessoal.

Enquanto hóspedes do hotel os clientes podem requerer quaisquer serviços (ex. restaurante, bar, serviço de quarto, lavandaria, etc.) mediante assinatura de talões onde fique indicado o número do quarto que se queira debitar. As cópias dos referidos talões são entregues de imediato nos serviços da contabilidade para que sejam devidamente processados.

Ao efectuar o “check-out” o cliente dirige-se à caixa dos serviços de contabilidade, que se encontra junto à recepção, e devolve a(s) chave(s) do(s) seu(s) quarto(s) sendo-lhe entregue a conta final. Perante o pagamento o cliente recebe por fim o respectivo recibo.

Em qualquer altura a gerência do hotel pode efectuar um pedido de informação à recepção, tal como o número de hóspedes nesse momento, e receber a resposta de imediato.