



MBA em Gestão da Qualidade e Processos **MBA em Gestão Estratégica Empresarial**

Disciplina: Sistemas de Informações Gerenciais

Segunda Atividade

ESTUDO DE CASO - SIG NO SEU BOLSO

Você pode gerenciar o trabalho da sua empresa no seu bolso? Talvez não completamente, mas existem muitas funções que podem ser executadas utilizando um iPhone, um BlackBerry ou outro dispositivo móvel. O smartphone foi chamado de "canivete suíço da era digital". Um simples clique o transforma em navegador web, telefone, câmera digital, tocador de música ou vídeo, rádio, máquina de emails e mensagens instantaneas e, para alguns, um portal para sistemas corporativas da empresa onde trabalham. Novas aplicações de software para redes sociais e gestão da força de vendas (CRM) fazem desses dispositivos ferramentas empresariais ainda mais versáteis.

O BlackBerry foi o PDA (Assistente Digital Pessoal, do inglês Personal Digital Assistant) móvel mais favorável aos negócios, pois otimiza emails e mensagens instantâneas, com ferramentas seguras para acesso a sistemas corporativos. Pequenas e grandes empresas estão começando a empregar o iPhone, da Apple, para realizar uma parte maior do seu trabalho. Para alguns, esses PDAs se tornaram uma necessidade.

O Hospital Doylestown, um centro médico comunitário perto da Filadélfia, conta com uma força de trabalho móvel de 360 médicos independentes que tratam milhares de pacientes. Os médicos usam um iPhone 3G para se manterem conectados a todo instante à equipe do hospital, colegas e informações sobre os pacientes. Esses médicos usam recursos do iPhone como emails, calendário e contatos do Exchange ActiveSync, da Microsoft. O iPhone permite que eles recebam alertas de e-mail diretamente do hospital. A comunicação por voz também é importante, e o iPhone lhes permite realizar ligações de onde estiverem.

O Hospital Doylestown customizou o iPhone para oferecer aos médicos um acesso móvel seguro de qualquer parte ao MEDITECH, um sistema de informação de registros médicos que fornece informações sobre sinais vitais, medicamentos, resultados de laboratórios, alergias, anotações de enfermeiros, histórico do paciente, resultados terapêuticos e até mesmo dietas. "Toda radiografia já feita pelo paciente, todo relatório médico está disponível no iPhone", relata o Dr. Scott Levy, vice-presidente e diretor médico do Hospital Doylestown. Os médicos do hospital usam o iPhone da cabeceira do quarto para acessar aplicações médicas de referência, como a Epocrates Essentials, para ajudá-los a interpretar resultados de exames e obter informações.

O departamento de sistemas de informação do Doylestown conseguiu criar o mesmo alto nível de segurança para a autenticação e registro de atividades de usuários do sistema

que mantém em todas as aplicações de registros médicos baseados na Web do hospital. As informações são armazenadas de forma segura no servidor local.

A empresa D. W. Morgan, com base em Plesanton na Califórnia, atua como consultora para a cadeia de abastecimento e fornecedora de serviços de transporte e logística para empresas como AT&T, Apple Computer, Johnson & Johnson, Lockheed Martin e Chevron. Tem operações em mais de 85 países em quatro continentes, movimentando estoque crítico para fábricas que usam uma estratégia just-in-time (JIT). Nessa estratégia varejistas e produtores mantêm um estoque mínimo disponível e confiam nos fornecedores para a entrega de matéria-prima, componentes e produtos pouco tempo antes de eles serem necessários.

Neste modelo de negócio é extremamente crítico saber exatamente quando os caminhões de entrega vão chegar. No passado, era necessário um grande número de ligações telefônicas e muito esforço para dar aos clientes uma informação precisa e pontual. A empresa conseguiu desenvolver um sistema de informação chamado ChaingLinq Mobile para seus 30 motoristas, que atualiza informações sobre a carga, coleta assinaturas e fornece a localização a partir de um sistema de informações geográficas (GIS) em cada caixa de entrega.

A medida que os motoristas da Morgan realizam as entregas, usam o sistema para registrar as operações e atualizar o status do pedido. Quando chegam ao destino, coletam uma assinatura na tela do iPhone. Os dados coletados em cada ponto ao longo do caminho, incluindo as informações sobre data e hora da localização GPS conforme o Google Maps, são transferidos para o servidor da empresa. Os concorrentes levam de 20 minutos a metade de um dia para recuperar um comprovante de entrega; Morgan já tem estas informações imediatamente.

RESPONDA

- 1) Quais os tipos de sistema de informação estão descritos aqui? Quais funções de negócio eles apoiam? De que forma eles melhoram a eficiência nas operações e a tomada de decisão?
- 2) Identifique os problemas que as empresas resolveram com o uso de dispositivos móveis?
- 3) Quais tipos de negócio tem maior probabilidade de se beneficiar equipando seus empregadores com dispositivos móveis?
- 4) O CEO da D. W. Morgan declarou que "o iPhone não representa uma mudança no jogo, mas uma mudança no setor. Ele modifica a maneira de interação com o cliente e com os fornecedores". Em sua opinião, quais são as implicações dessa declaração.

Elaborado por Prof. MARCO ANTÔNIO.