

SIGRH

Característica	TPS	MIS-DSS	ESS
Tipo de utilizador	no nível operacional; tarefas rotineiras, simples e repetitivas; esporádicos e muito rotativos; <i>operational experts</i>	nível da gestão; gestores nos MIS e mais analistas de dados nos DSS (cenários); pouco rotativos; atividades táticas (planeamento, controlo da performance operacional, <i>reporting</i>); <i>specific subject experts</i> ;	topo da organização; administradores e diretores de primeira linha; suporte a atividades estratégicas; <i>industry subject experts</i> ; utilizadores com rotação relativa
Hierarquia na organização	nível operacional;	nível de gestão / gestão intermédia	nível estratégico / gestão de topo
Granularidade	elevada; a granularidade gerada numa transação, a nível os dados, é muito elevada/detalhada	intermédia	reduzida
Performance	elevada (elevada criticidade); muitas transações; a resposta dos sistemas tem de ser instantânea, por vezes <i>real-time</i> , as operações não podem parar; o cliente não pode esperar...	intermédia (sistemas de criticidade intermédia), não precisa de ser <i>real-time</i> mas nunca a ponto de prejudicar a produtividade dos gestores	não precisa de ser <i>real-time</i> mas nunca a ponto de prejudicar a produtividade dos gestores de topo
Disponibilidade	elevada (<i>up-time</i>)	intermédia a elevada, adequada ao ciclo de tarefas dos gestores	intermédia a elevada, adequada ao ciclo de tarefas dos gestores de topo
Tipos de Inputs	Dados dos clientes; dados elementares das operações da organização; são a porta de entrada aos dados geridos pela organização (externos e internos)	No MIS e DSS: dados e tabelas de dados dos TPS e dos KWS; No DSS: também pode receber dados e informação de fontes externas para efeitos de <i>benchmark</i>	dados e informação dos TPS, MIS e DSS; dados e informação de fontes externas
Tipos de Outputs	dados elementares e tabelas de dados para os MIS e DSS	nos MIS: Reports agregados, gráficos; Dashboards e Queries estruturadas ou semi-estruturadas. Nos DSS: modelos multi-dimensionais; cenários de decisão	Scorecards, dados sobre tendências, gráficos, “análises temporais”, mapas interativos... Capacidade de drill-down
Formação aos utilizadores	formação na utilização; os utilizadores podem sugerir alterações à operacionalidade mas é acção pouco comum	formação nos outputs e na sua manipulação; utilizadores alteram os outputs	utilizadores com pouca formação nas ferramentas (estas têm de ser muito intuitivas), e pedem alterações aos outputs
Influência dos utilizadores	reduzida, muito limitada	intermédia	elevada

Accuracy da informação	Precisão dos dados (<i>accuracy</i>) é relativa porque o seu nível de integração é reduzido e por isso a coerência é difícil de avaliar	Ponto único de verdade e <i>accuracy</i> elevadas porque aqui já é possível ter uma visão integrada dos dados (informação), o que permite analisar a coerência do conjunto	como existem dados e informação externos, há que cuidar da coerência, sobretudo quando se comparam desempenhos com as das empresas congéneres (<i>benchmark</i>)
-------------------------------	---	--	--