



## EXERCÍCIO 11 – APOIO GERENCIAL

**DATA DE ENTREGA: 1 SEMANA APÓS A ENTREGA EM SALA DE AULA**  
**EXERCÍCIO INDIVIDUAL**



### FOCO NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

## A INTERNET: UMA NOVA FERRAMENTA PARA GERENTES

Antes da Charles Schwab & Co. começar a utilizar a Internet, os relatórios financeiros para os gerentes podiam ser terrivelmente lentos. O sistema de livro-razão da gigantesca corretora de descontos funcionava somente no escritório central de San Francisco. Os gerentes dos centros regionais só podiam obter relatórios financeiros em papel se os requisitassem por meio do correio interno. Além disso, o sistema era difícil de aprender e de usar. Por isso, a Schwab decidiu desenvolver um aplicativo de relatórios contábeis baseado na intranet, denominado FinWeb, para fornecer essas informações mais rapidamente.

O FinWeb foi escrito em SQL, com uma interface com o usuário desenvolvida em Java. Ele envia solicitações de dados financeiros a um banco de dados

Oracle 7 residente em um servidor HP 9000. Os usuários em qualquer dos escritórios da Schwab podem acessar e imprimir relatórios a qualquer momento. O FinWeb apresenta os dados financeiros em um formato fácil de entender.

O FinWeb cortou as despesas de treinamento e de impressão da Schwab, mas os seus reais benefícios são provenientes do fornecimento de melhores informações a seus gerentes. Até o final de 1996, a Schwab esperava que o sistema estivesse sendo utilizado por 400 a 1.000 gerentes e outros empregados.

Percibendo o benefício das intranets para os gerentes, outras empresas estão seguindo o exemplo. A Ford Motor Company está desenvolvendo um sistema de relatórios financeiros baseado em Java para auxiliar os gerentes a medir as vendas de linhas de produtos mais rapidamente pela combinação de dados a partir de seu sistema de contabilidade e do sistema de estoque. Os gerentes podem utilizar a intranet para determinar online, por exemplo, a lucratividade dos carros Taurus azuis com assentos de couro.

A divisão Compumotor da Parker Hannifin Corporation, uma fabricante de automação industrial de Rohmert Park,

Califórnia, pôs as suas funções básicas de recursos humanos em uma intranet. Os funcionários podem utilizar a intranet para examinar o manual de normas e procedimentos da empresa, os manuais de referência de benefícios e a lista dos telefones dos funcionários. Uma outra aplicação da intranet fornece aos gerentes uma interface única com o usuário para fazer consultas em alguns diferentes bancos de dados, aperfeiçoando sua capacidade de se aprofundar nas informações importantes e dividir os dados como quiserem.

Uma aplicação da intranet chamada PE Xching acelerou a troca de mensagens de "inteligência competitiva" entre os funcionários na Southern California Gas Co. Enquanto desempenham suas ocupações normais, os funcionários são voluntários para a coleta de qualquer informação de interesse competitivo para os gerentes na sede da empresa em Los Angeles. Essa aplicação teve tanto sucesso que outros departamentos estão requisitando versões do PE Xching para uso próprio.

### Questões do FOCO

Como a Internet pode auxiliar os gerentes?  
Que problemas ela pode resolver?

FONTE: Alice LaPlante, "Start Small, Think Infinite", *Computerworld Premier* 100, 24 de fevereiro de 1997 e Clinton Wilder e Stephanie Stahl, "Going to the Core," *Information Week*, 7 de outubro de 1996.

### Fonte de Consulta para resolução do Exercício.

- Transparência de Aula
- O'Brien, James A – cap 8
- Internet