

Curso

Sistemas de Gestão  
da Informação



## Curso

### Sistemas de Gestão da Informação

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 6 ECTS
- » Horário: Ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Acesso ao site: [www.techtute.com/pt/informatica/curso/sistemas-gestao-informacao](http://www.techtute.com/pt/informatica/curso/sistemas-gestao-informacao)

# Índice

01

Apresentação

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Direção do curso

---

*pág. 12*

04

Estrutura e conteúdo

---

*pág. 16*

05

Metodologia

---

*pág. 20*

06

Certificação

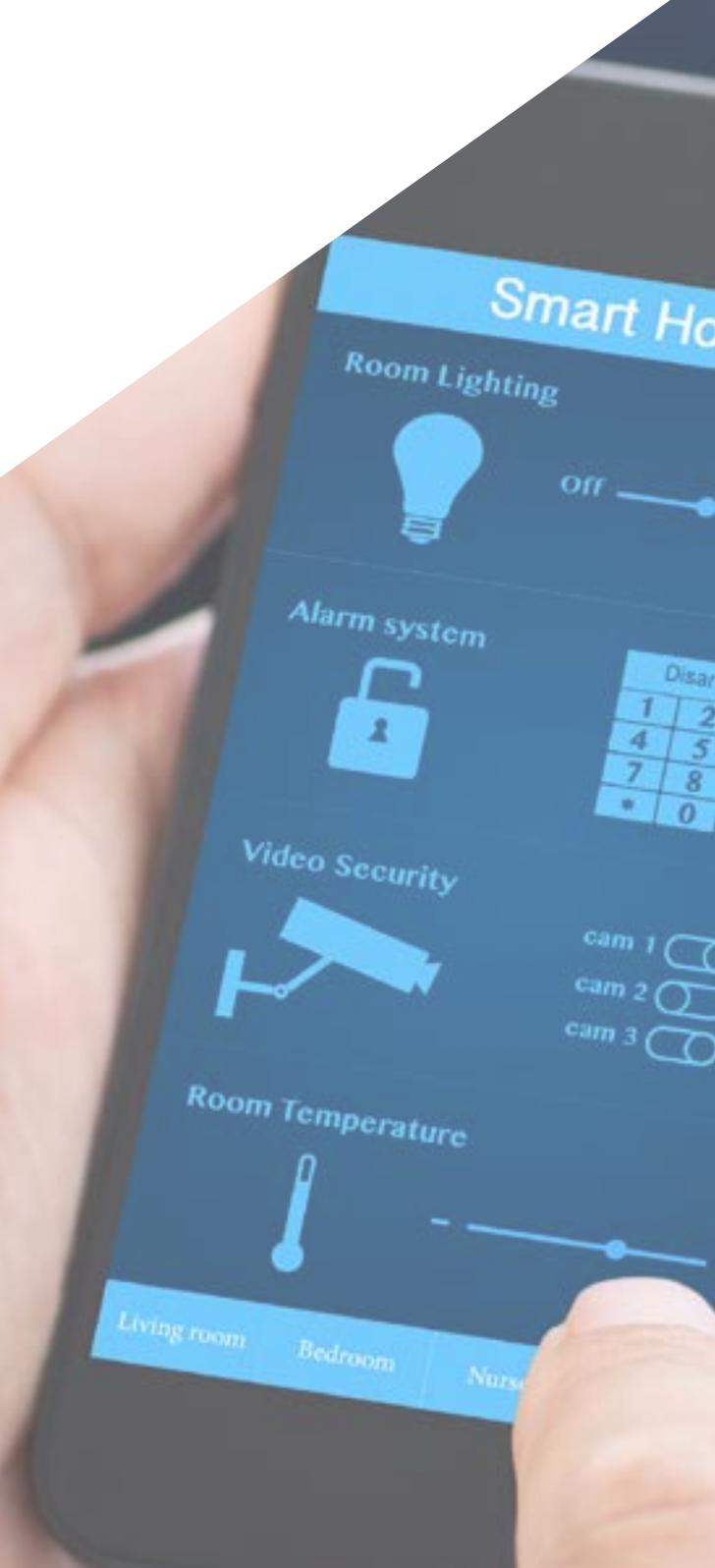
---

*pág. 28*

# 01

# Apresentação

Esta capacitação intensiva destina-se a pessoas interessadas em atingir um nível de conhecimento mais elevado sobre Sistemas de Gestão da Informação. O seu plano de estudos é único pela sua cuidadosa seleção de tecnologias, incluindo as mais recentemente incorporadas e mais procuradas no mundo dos negócios. O principal objetivo é a capacitação dos alunos para que possam aplicar os conhecimentos adquiridos nesta capacitação no mundo real, num ambiente de trabalho que reproduza as condições que possam encontrar no seu futuro de uma forma rigorosa e realista.





“

*Uma especialização completa e de vanguarda que lhe permitirá adquirir de forma progressiva e completa os conhecimentos necessários para trabalhar neste setor"*

No mundo de hoje, tornar-se uma empresa forte requer um projeto de transformação digital. A utilização dos sistemas e ferramentas adequados às necessidades da empresa maximiza a rentabilidade do investimento nos mesmos e permite-nos tomar as decisões corretas, antecipando o mercado e cuidando do nosso cliente.

Existe uma vasta gama de ferramentas a utilizar nos departamentos de marketing e vendas, como o ERP e o CRM, que, em conjunto ou separadamente, trazem uma grande produtividade à empresa.

O ERP é uma ferramenta que gere os processos comerciais da empresa, enquanto o CRM facilita a relação com os clientes, proporcionando estabilidade a todos os departamentos da empresa, uma vez que terão toda a informação relevante sobre os clientes, com a qual poderão satisfazer as suas necessidades e gerir a relação com eles.

Tendo em conta esta situação, o Curso de Sistemas de Gestão da Informação é proposto como uma capacitação educativa completa que inclui as tecnologias mais avançadas e procuradas no mundo empresarial. Desta forma, a combinação de disciplinas faz deste Curso uma especialização de vanguarda especialmente dirigida a profissionais que procuram aprender as tecnologias mais difundidas atualmente ou um maior nível de conhecimento das mesmas.

Tratando-se de um formato 100% online, os alunos não têm de abdicar das suas obrigações pessoais ou profissionais. No final da qualificação, o aluno terá atualizado os seus conhecimentos e será detentor de um certificado de Curso de grande prestígio que lhe permitirá progredir pessoal e profissionalmente.

Este **Curso de Sistemas de Gestão da Informação** conta com o conteúdo educativo mais completo e atualizado do mercado. As suas principais características são:

- ◆ O desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas em Sistemas de Gestão da Informação
- ◆ Os conteúdos gráficos, esquemáticos e eminentemente práticos fornecem informações científicas e práticas sobre as disciplinas essenciais para a prática profissional
- ◆ Os exercícios práticos em que o processo de autoavaliação pode ser utilizado para melhorar a aprendizagem
- ◆ A sua ênfase especial nas metodologias inovadoras
- ◆ As lições teóricas, perguntas a especialistas, fóruns de discussão sobre questões controversas e atividades de reflexão individual
- ◆ A disponibilidade de acesso aos conteúdos a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com ligação à internet



*Um Curso de alta capacitação que permitirá ao aluno avançar rápida e progressivamente na aquisição de conhecimentos com o rigor científico de um ensino de qualidade global"*

“

*Um Curso intensivo de crescimento profissional que lhe permitirá trabalhar num setor com uma procura crescente de profissionais”*

O corpo docente do Curso inclui profissionais do setor que trazem a sua experiência profissional para esta capacitação, para além de especialistas reconhecidos de sociedades de referência e universidades de prestígio.

Os seus conteúdos multimédia, desenvolvidos com a mais recente tecnologia educativa, permitirão ao profissional uma aprendizagem situada e contextual, ou seja, um ambiente simulado que proporcionará uma capacitação imersiva programada para praticar em situações reais.

A estrutura deste Curso centra-se na Aprendizagem Baseada em Problemas, na qual o profissional deve tentar resolver as diferentes situações de prática profissional que surgem durante o curso académico. Para tal, contará com a ajuda de um sistema inovador de vídeos interativos criados por especialistas reconhecidos.

*Aprofunde os seus conhecimentos sobre Sistemas de Gestão da Informação e integre os aspetos mais avançados deste domínio no seu trabalho.*

*Abrangente, mas específico, este Curso conduzi-lo-á aos conhecimentos concretos de que o engenheiro informático necessita para competir entre os melhores do setor.*



# 02 Objetivos

O objetivo deste Curso é capacitar os profissionais em Sistemas de Gestão da Informação com os conhecimentos e competências necessários para o exercício da sua atividade, utilizando os protocolos e técnicas mais avançados do momento. Através de uma abordagem de trabalho totalmente adaptável ao aluno, este Curso irá levá-lo a adquirir progressivamente as competências que o irão conduzir a um nível profissional mais elevado. Uma capacitação única concebida por profissionais com vasta experiência no setor.





“

Com os melhores sistemas de ensino à distância desenvolvidos, este Curso permitir-lhe-á aprender de forma contextualizada, aprendendo da forma correta a parte prática de que necessita”



## Objetivos gerais

---

- ♦ Analisar os sistemas ERP e CRM, a sua contribuição e vantagens
- ♦ Conceber e selecionar a ferramenta ERP ou CRM adequada a cada empresa
- ♦ Desenvolver competências para gerir com êxito as ferramentas ERP e CRM
- ♦ Determinar a forma de integrar os sistemas ERP e CRM na empresa





## Objetivos específicos

---

- ◆ Desenvolver uma estratégia comercial
- ◆ Gerar conhecimentos especializados para a tomada de decisões comerciais
- ◆ Conceber um sistema de reporting unificado
- ◆ Determinar como estabelecer a comunicação e a troca de informações entre os departamentos da empresa e os clientes
- ◆ Ser capaz de transformar a informação para a tomada de decisões
- ◆ Desenvolver um plano de marketing para fidelizar os clientes
- ◆ Conceber um plano de marketing para aumentar as vendas

“*Uma capacitação completa de grande interesse para o profissional de engenharia que lhe permitirá competir entre os mais bem preparados do setor*”

# 03

## Direção do curso

Na sua máxima de proporcionar uma educação de elite para todos, a TECH conta com profissionais de renome para proporcionar ao aluno conhecimentos sólidos em Sistemas de Gestão da Informação. Por este motivo, este Curso conta com uma equipa altamente qualificada e com vasta experiência no setor, que oferecerá as melhores ferramentas para os alunos desenvolverem as suas competências. Desta forma, os alunos têm as garantias necessárias para se especializarem a nível internacional num setor em expansão que os catapultará para o sucesso profissional.



“

*Tenha sucesso com os melhores e adquira os conhecimentos e as competências de que necessita para entrar no setor dos Sistemas de Gestão da Informação”*

## Direção



### Doutor Arturo Peralta Martín-Palomino

- ♦ CEO e CTO na Prometheus Global Solutions
- ♦ CTO na Korporate Technologies
- ♦ CTO na AI Shephers GmbH
- ♦ Diretor de Design e Desenvolvimento na DocPath Document Solutions
- ♦ Team Leader na DocPath Document Solutions
- ♦ Doutoramento em Engenharia Informática pela Universidade de Castilla la Mancha
- ♦ Doutoramento em Economia, Ciências Empresariais e Finanças pela Universidade Camilo José Cela
- ♦ Mestrado em Tecnologias Avançadas de Informação pela Universidade de Castilla la Mancha
- ♦ Mestrado MBA+E (Mestrado em Administração de Empresas e Engenharia Organizacional) pela Universidade de Castilla la Mancha
- ♦ Professor associado docente em cursos de licenciatura e mestrado em Engenharia Informática na Universidade de Castilla la Mancha
- ♦ Professor do Mestrado em Big Data e Data Science na Universidade Internacional de Valencia
- ♦ Professor de Mestrado em Indústria 4.0 e do Mestrado em Design Industrial e Desenvolvimento de Membro do Grupo de Investigação SMILe da Universidade de Castilla la Mancha

```
catch(self):  
< if catch balls. """  
in self.overlapping_  
.score.value += 10  
.score.right = games.  
.handle_caught  
Change game level.  
self.score.value == 20  
self.level.value += 1  
self.level.left = gam  
""" Next level game.  
score = games
```

## Professores

### Dra. Yésica Martínez Cerrato

- ◆ Analista de Business Intelligence na Ricopia Technologies (Alcalá de Henares)  
Diploma em Engenharia Eletrónica de Comunicações pela Escuela Politécnica Superior, Universidade de Alcalá
- ◆ Responsável pela formação de novos funcionários em software de gestão comercial (CRM, ERP, INTRANET), produto e procedimentos na Ricopia Technologies (Alcalá de Henares)
- ◆ Responsável pela formação de novos bolsеiros incorporados nas salas de informática da Universidade de Alcalá
- ◆ Gestora de projetos na área de integração de Grandes Contas nos Correos y Telégrafos (Madrid)
- ◆ Técnico de informática-Responsável pelas salas de aula de informática OTEC, Universidade de Alcalá (Alcalá de Henares)
- ◆ Professora de Informática na Asociación ASALUMA (Alcalá de Henares)
- ◆ Bolsa de formação como Técnico de Informática na OTEC, Universidade de Alcalá (Alcalá de Henares)

# 04

## Estrutura e conteúdo

O plano de estudos foi concebido com base na eficácia educativa, selecionando cuidadosamente os conteúdos para oferecer um Curso completo que inclui todos os campos de estudo essenciais para alcançar um conhecimento real da matéria. Com as últimas atualizações e aspetos do setor. Foi assim criado um plano de estudos cujos módulos oferecem uma perspetiva alargada dos Sistemas de Gestão da Informação. Desde o primeiro módulo, o aluno verá os seus conhecimentos alargados, o que lhe permitirá desenvolver-se profissionalmente, sabendo que pode contar com o apoio de uma equipa de especialistas.



“

*Todas as disciplinas e áreas de conhecimento foram compiladas num Curso completo e absolutamente atual de forma a levar o aluno ao mais alto nível teórico e prático”*

## Módulo 1. Principais sistemas de gestão da informação

- 1.1. ERP e CRM
  - 1.1.1. O ERP
  - 1.1.2. O CRM
  - 1.1.3. Diferenças entre ERP e CRM. Ponto de venda
  - 1.1.4. Sucesso empresarial
- 1.2. O ERP
  - 1.2.1. O ERP
  - 1.2.2. Tipos de ERP
  - 1.2.3. Desenvolvimento de um projeto de implementação de um ERP
  - 1.2.4. ERP. Otimizador de recursos
  - 1.2.5. Arquitetura de um sistema ERP
- 1.3. Informações fornecidas pelo ERP
  - 1.3.1. Informações fornecidas pelo ERP
  - 1.3.2. Vantagens e desvantagens
  - 1.3.3. A informação
- 1.4. Sistema ERP
  - 1.4.1. Sistemas e ferramentas ERP atuais
  - 1.4.2. Tomada de decisões
  - 1.4.3. Dia a dia com um ERP
- 1.5. CRM: o projeto de implementação
  - 1.5.1. O CRM. Projeto de implementação
  - 1.5.2. O CRM como ferramenta comercial
  - 1.5.3. Estratégias para o sistema de informação
- 1.6. CRM: fidelização de clientes
  - 1.6.1. Ponto de partida
  - 1.6.2. Vender ou fidelizar
  - 1.6.3. Fatores de sucesso do nosso sistema de fidelização
  - 1.6.4. Estratégias multicanais
  - 1.6.5. Conceção das ações de fidelização
  - 1.6.6. E-fidelização



- 1.7. CRM: campanhas de comunicação
  - 1.7.1. Ações e planos de comunicação
  - 1.7.2. Importância do cliente informado
  - 1.7.3. Ouvir o cliente
- 1.8. CRM: prevenir a insatisfação
  - 1.8.1. Os decréscimos de clientes
  - 1.8.2. Detecção precoce de erros
  - 1.8.3. Processos de melhoria
  - 1.8.4. Recuperação do cliente insatisfeito
- 1.9. CRM: ações especiais de comunicação
  - 1.9.1. Objetivos e planeamento de um evento empresarial
  - 1.9.2. Conceção e realização do evento
  - 1.9.3. Ações do departamento
  - 1.9.4. Análise dos resultados
- 1.10. O marketing relacional
  - 1.10.1. Implementação. Erros
  - 1.10.2. Metodologia, segmentação e processos
  - 1.10.3. Desempenho de acordo com o departamento
  - 1.10.4. Ferramentas de CRM

“*Uma experiência de capacitação única, fundamental e decisiva para impulsionar o seu desenvolvimento profissional*”



# 05 Metodologia

Este programa de capacitação oferece uma forma diferente de aprendizagem. A nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: **o Relearning**. Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas escolas médicas mais prestigiadas do mundo e tem sido considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações, tais como a ***New England Journal of Medicine***.



“

*Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para o levar através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que provou ser extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”*

## Estudo de Caso para contextualizar todo o conteúdo

O nosso programa oferece um método revolucionário de desenvolvimento de competências e conhecimentos. O nosso objetivo é reforçar as competências num contexto de mudança, competitivo e altamente exigente.

“

*Com a TECH pode experimentar uma forma de aprendizagem que abala as fundações das universidades tradicionais de todo o mundo”*



*Terá acesso a um sistema de aprendizagem baseado na repetição, com ensino natural e progressivo ao longo de todo o programa de estudos.*



## Um método de aprendizagem inovador e diferente

Este programa da TECH é um programa de ensino intensivo, criado de raiz, que propõe os desafios e decisões mais exigentes neste campo, tanto a nível nacional como internacional. Graças a esta metodologia, o crescimento pessoal e profissional é impulsionado, dando um passo decisivo para o sucesso. O método do caso, a técnica que constitui a base deste conteúdo, assegura que a realidade económica, social e profissional mais atual é seguida.



*O nosso programa prepara-o para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso na sua carreira”*

*O estudante aprenderá, através de atividades de colaboração e casos reais, a resolução de situações complexas em ambientes empresariais reais.*

O método do caso tem sido o sistema de aprendizagem mais amplamente utilizado nas principais escolas de informática do mundo desde que existem. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de direito não só aprendessem o direito com base no conteúdo teórico, o método do caso consistia em apresentar-lhes situações verdadeiramente complexas, a fim de tomarem decisões informadas e valorizarem juízos sobre a forma de as resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard.

Numa dada situação, o que deve fazer um profissional? Esta é a questão que enfrentamos no método do caso, um método de aprendizagem orientado para a ação. Ao longo do programa, os estudantes serão confrontados com múltiplos casos da vida real. Terão de integrar todo o seu conhecimento, investigar, argumentar e defender as suas ideias e decisões.

## Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia do Estudo de Caso com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina elementos didáticos diferentes em cada lição.

Melhoramos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

*Em 2019 obtivemos os melhores resultados de aprendizagem de todas as universidades online do mundo.*

Na TECH aprende- com uma metodologia de vanguarda concebida para formar os gestores do futuro. Este método, na vanguarda da pedagogia mundial, chama-se Relearning.

A nossa universidade é a única universidade de língua espanhola licenciada para utilizar este método de sucesso. Em 2019, conseguimos melhorar os níveis globais de satisfação dos nossos estudantes (qualidade de ensino, qualidade dos materiais, estrutura dos cursos, objetivos...) no que diz respeito aos indicadores da melhor universidade online do mundo.



No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, cada um destes elementos é combinado de forma concêntrica. Esta metodologia formou mais de 650.000 licenciados com sucesso sem precedentes em áreas tão diversas como a bioquímica, genética, cirurgia, direito internacional, capacidades de gestão, ciência do desporto, filosofia, direito, engenharia, jornalismo, história, mercados e instrumentos financeiros. Tudo isto num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário com um elevado perfil socioeconómico e uma idade média de 43,5 anos.

*O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua capacitação, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.*

A partir das últimas provas científicas no campo da neurociência, não só sabemos como organizar informação, ideias, imagens e memórias, mas sabemos que o lugar e o contexto em que aprendemos algo é fundamental para a nossa capacidade de o recordar e armazenar no hipocampo, para o reter na nossa memória a longo prazo.

Desta forma, e no que se chama Neurocognitive context-dependent e-learning, os diferentes elementos do nosso programa estão ligados ao contexto em que o participante desenvolve a sua prática profissional.



Este programa oferece o melhor material educativo, cuidadosamente preparado para profissionais:



#### Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados pelos especialistas que irão ensinar o curso, especificamente para o curso, para que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são depois aplicados ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isto, com as mais recentes técnicas que oferecem peças de alta-qualidade em cada um dos materiais que são colocados à disposição do aluno.



#### Masterclasses

Existem provas científicas sobre a utilidade da observação por terceiros especializada.

O denominado Learning from an Expert constrói conhecimento e memória, e gera confiança em futuras decisões difíceis.



#### Práticas de aptidões e competências

Realizarão atividades para desenvolver competências e aptidões específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e desenvolver as competências e capacidades que um especialista necessita de desenvolver no quadro da globalização em que vivemos.



#### Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que necessita para completar a sua capacitação.





#### Case studies

Completarão uma seleção dos melhores estudos de casos escolhidos especificamente para esta situação. Casos apresentados, analisados e instruídos pelos melhores especialistas na cena internacional.



#### Resumos interativos

A equipa da TECH apresenta os conteúdos de uma forma atrativa e dinâmica em comprimidos multimédia que incluem áudios, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais a fim de reforçar o conhecimento.

Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi premiado pela Microsoft como uma "História de Sucesso Europeu".



#### Testing & Retesting

Os conhecimentos do aluno são periodicamente avaliados e reavaliados ao longo de todo o programa, através de atividades e exercícios de avaliação e auto-avaliação, para que o aluno possa verificar como está a atingir os seus objetivos.



06

# Certificação

O Curso de Sistemas de Gestão da Informação garante, para além do conteúdo mais rigoroso e atualizado, o acesso a um certificado de Curso emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

*Conclua este plano de estudos com sucesso e receba o seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”*

Este **Curso de Sistemas de Gestão da Informação** conta com o conteúdo educativo mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio, com aviso de receção, o certificado\* correspondente ao título de **Curso** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

O certificado emitido pela **TECH Universidade Tecnológica** expressará a qualificação obtida no Curso, atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de emprego, concursos públicos e avaliação de carreiras profissionais.

Certificação: **Curso de Sistemas de Gestão da Informação**

ECTS: **6**

Carga horária: **150 horas**



\*Apostila de Haia: Caso o aluno solicite que o seu certificado seja apostilado, a TECH EDUCATION providenciará a obtenção do mesmo a um custo adicional.



**Curso**  
Sistemas de Gestão  
da Informação

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 6 ECTS
- » Horário: Ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Curso

Sistemas de Gestão  
da Informação