



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO



**Sistemas de Informação Gerencial: Um Estudo Voltado a Utilização no Apoio ao
Processo de Tomada de Decisão em Uma Empresa Picoense.**

**Management Information Systems: A Study Aimed at use in Support of Decision
Making Process in A Company Picoense.**

Autores: Fernandes Tertuliano Pereira¹, Antônio Carlos Oliveira da Silva²

¹ *Graduando em Administração pela UFPI;*

² *Professor da UFPI, especialista, orientador.*

FICHA CATALOGRÁFICA

Serviço de Processamento Técnico da Universidade Federal do Piauí

Biblioteca José Albano de Macêdo

P436s Pereira, Fernandes Tertuliano.

Sistema de informação gerencial: um estudo voltado a utilização no apoio ao processo de tomada de decisão em uma empresa picoense / Fernandes Tertuliano Pereira– 2016.

CD-ROM : il.; 4 ¾ pol. (23 f.)

Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Piauí, Picos, 2016.

Orientador(A): Prof. Esp. Antônio Carlos Oliveira Silva.

1. Sistema de Informação Gerencial. 2. Empresa-Tomada de Decisão. 3. Empresa-Tecnologia. I. Título.

CDD 658 403 8



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos – PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE ARTIGO CIENTÍFICO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Fernandes Tertuliano Pereira

Sistemas de Informação Gerencial como Ferramenta de Apoio a Tomada de
Decisão: Um Estudo de Caso em uma Moto peças em Picos-PI

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a
presidência da primeira, considera a discente como:

- Aprovado(a)**
 Aprovado(a) com restrições

Observações: a nota está condicionada a entrega do TCC final com todas as
alterações sugerida pela banca nos prazos previamente estabelecidos.

Picos (PI), 10 de maio de 2016.

Antônio Carlos Oliveira Silva

Antônio Carlos Oliveira Silva
Especialista

Karla Maria Mateus

(Membro 1 – Nome e título)

Karla Maria Mateus – Especialista

Thiago José Barbosa Lima

(Membro 2 – Nome e título)

Thiago José Barbosa Lima – Especialista

RESUMO

Em um mercado constantemente competitivo uma decisão rápida e segura é primordial no sucesso organizacional. Para suporte neste processo, a tecnologia oferece dentre outras ferramentas, sistemas estruturados que trabalham dados transformando-os em informações preciosas sobre a realidade da empresa, o que requer um estudo para conhecimento detalhado desta relação e de sua importância. Desta forma este estudo tem por objetivo averiguar de que forma um Sistema de Informação Gerencial (SIG) funciona como uma base de apoio para o gestor no que tange o processo de tomada de decisões de uma empresa, gerando informações precisas e contribuindo para escolhas bem fundamentadas. Neste sentido, o trabalho foi embasado, entre outras, nas literaturas de Laudon e Laudon (2004), Oliveira (2010) e O'Brien e Marakas (2013). A metodologia utilizada foi de uma pesquisa exploratória caracterizando-se como um estudo de cunho qualitativo. Para coleta de dados, utilizou-se de um roteiro de entrevista semiestruturado aplicado ao gestor da empresa pesquisada. No que diz respeito aos resultados, constatou-se que o sistema implantado na empresa é de grande relevância no processo de tomadas decisões, gerando informações rápidas, precisas e úteis.

Palavras-chave: Tecnologia. Tomada de decisão. Empresa.

ABSTRACT

In a constantly competitive market fast and safe decision is paramount to organizational success. To support this process, the technology offers among other tools, structured systems that work data turning them into valuable information about the reality of the company, which requires a study to detailed knowledge of this relationship and its importance. Thus this study aims to determine how a System Management Information System (GIS) functions as a support base for the manager regarding the process of decision-making of a company, generating accurate information and contributing to informed choices . In this sense, the work was based, among others, in the literatures of Laudon and Laudon (2004), Oliveira (2010) and O'Brien and Marakas (2013). The methodology used was an exploratory research is characterized as a qualitative nature study. To collect data, we used a semistructured interview guide applied to the company manager searched. Regarding the results, it was found that the system implemented in the company is of great importance in the decisions process, creating fast, accurate and useful information.

Keywords: Technology. Decision taking. Company.

1 INTRODUÇÃO

Com a contínua ascensão da globalização e dinamização dos mercados, a adoção de virtudes administrativas voltadas para a eficiência e melhor utilização de recursos tornaram-se cada vez mais precisas nos diversos setores organizacionais, principalmente no que diz respeito a processos que englobam frequentes tomadas de decisões. O constante avanço tecnológico se estende pela sociedade moderna condicionando reais mudanças em diversos ramos de atuação, tornando cada vez maior a necessidade de uma atualização e sistematização de produtos e serviços.

Neste contexto de avanços, as organizações têm recorrido ao uso de Sistemas de Informação Gerencial (SIG) como ferramentas de suporte ao processo decisório, tornando a tecnologia um aliado na busca do êxito organizacional. Assim, os mesmos, se mostram cada vez mais presentes no mundo dos negócios, apresentando-se não mais apenas como um diferencial competitivo mas também um requisito básico para o sucesso.

Diante disto, o presente estudo tem como objetivo analisar a importância de um SIG, utilizado numa empresa do segmento de motopeças no município Picos-PI, destacando seu papel no processo de tomada de decisões e mostrando de que forma ele auxilia na gestão servindo como uma base fundamental para um processo decisório seguro.

Segundo O'Brien e Marakas (2013), um Sistema de Informação Gerencial (SIG) gera informações que auxiliam os gestores nas tomadas de decisões. A informação se faz um bem intangível para a empresa, e de fundamental importância para os administradores quando processadas e organizadas, surgindo assim como um diferencial para a eficácia da decisão e por consequência dos resultados. Neste contexto, parte-se da seguinte problemática: Qual a importância de um Sistema de Informação Gerencial no que envolve o processo de tomada de decisão, e de que forma ele auxilia na gestão da organização?

Conforme Oliveira (2010), o SIG quando utilizado de maneira precisa, acarreta em melhorias nos serviços realizados, proporcionando vantagens nas tomadas de decisões, isso devido as informações geradas em tempo hábil. Portanto, se entende que a capacidade para atuar de maneira rápida, competitiva e decisiva no mercado cada vez mais concorrido, passou a ser um fator crítico para o alcance do êxito, desta forma é essencial ter um sistema de informação implantado na organização.

Este trabalho encontra sua justificativa na importância de se evidenciar como a organização utiliza o SIG voltado para gestão, controle de informações e principalmente, tomada de decisões, contribuindo assim para a produção científica que tenha como foco a região de Picos-PI, bem como ser norteador nas tomadas de decisões para os gestores da cidade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

No presente estudo, são apresentados os principais conceitos e definições estruturados na literatura de livros e meios eletrônicos, para, assim, formar uma fundamentação teórica sobre o tema que será desenvolvido. No desenvolvimento deste capítulo vários autores discorrem sobre o tema apresentado, e suas conclusões servirão como base para este trabalho.

2.1 Sistema de Informação

Sistema de informação é o processo de transformação de dados em informações, que utiliza como base orientadora a estrutura da empresa, com a finalidade de otimização e rapidez nos objetivos aguardados dando sustentação administrativa a empresa, (REZENDE E ABREU, 2006). Na mesma direção Cruz (2009) reforça que, um sistema de informação pode ser definido

como um processo que transforma dados coletados e armazenados em informações, que proporcionam a base de sustentação em diversas áreas administrativas e vem se tornando uma crescente em todas as esferas da atuação humana. Assim, se torna importante recorrer a tecnologia, onde esta ferramenta se mostra de bastante eficiência no auxílio à gestão da organização, contribuindo de forma eficaz como base de conhecimento do próprio negócio, transformando a realidade da empresa em informações verídicas e úteis.

Mosimann e Fisch (2009, p. 54) definem sistema de informação como:

Uma rede de informações cujos fluxos alimentam o processo de tomada de decisões; não apenas da empresa como um todo, mas também de cada área de responsabilidade. O conjunto de recursos humanos, físicos e tecnológicos que o compõe transforma os dados captados em informações, com a observância dos limites impostos pelos usuários quanto ao tipo de informação necessária a suas decisões, condicionando, portanto, a relação dos dados de entrada.

Sendo assim, o sistema de informação não auxilia somente na gerência da empresa, mas também em todos os níveis operacionais, naquilo que é competente a cada um, disponibilizando somente informações pertinentes para tomada de decisões em cada departamento.

Na área administrativa um sistema bem estruturado permite uma segurança na direção a ser seguida nos negócios, assim sendo a sua implementação poderá suprir as necessidades daquela empresa (CRUZ, 2009). Neste sentido um sistema surge como um norteador do planejamento organizacional, através de suas informações oferecendo oportunidades de decisões bem fundamentadas.

De acordo com Laudon e Laudon (2004), um sistema de informação é definido como um conjunto de órgão interligados que coleta, armazena e distribuem informações com o objetivo de apoiar o processo de tomada de decisão, a coordenação e o controle, assim como ajudar gerentes e colaboradores a analisar e eliminar problemas e também na criação de novos produtos e serviços.

Concluindo pode-se dizer, que Sistema de informação é um processo que recebe dados, os processam e dão resultados, informações aos usuários. Usuários que devem alimenta-lo com dados e também saber previamente de que maneira aquele resultado pode ajudar, de qual modo aquela informação vai lhe ser útil no meio dos negócios, afim de erradicar problemas, otimizar e criar novos produtos, melhorar processos, auxiliar na gestão e especialmente no processo de tomada de decisão.

2.1.1 Dados

Os dados são componentes de uma informação a ser produzida, o conjunto de dados, suas análises e interpretações podem formar diversos tipos de informações, que por conseguinte é produto de dados que podem aparecer de diversas fontes, quantitativos ou qualitativos, que servem como base para formação de novas informações.

Para Jamil (2006), os dados podem ser expostos como representação convencional de qualquer grandeza, sinal ou código, expressos de forma padronizadas, sendo obtidos através de medição, observação ou processos automáticos.

Em outras palavras, dados são, por definição, um recurso organizacional que é entendido como sendo fatos ou observações, geralmente sobre fenômenos físicos ou transações de negócios. Mais especificamente, os dados são medidas objetivas dos atributos (características) de entidades como pessoas, lugares, coisas e eventos (O'BRIEN, 2004).

Segundo Chiavenato (2009), os dados representam um índice, um registro ou uma manifestação objetiva que pode ser interpretada de maneira subjetiva, se organizado, classificado, e relacionado com outros, pois o mesmo sozinho por si só não tem valor algum. Portanto, os dados se tornam um recurso de grande relevância e diferencial organizacional e devem ser efetivamente trabalhados para propiciar bons resultados a todos os usuários de uma organização (LAUDON E LAUDON, 2004).

2.1.2 Informação e Sistema.

Uma informação é um conjunto de dados organizados de forma lógica, sua construção é definida de acordo com seu propósito, ou seja, o processamento dos dados se dão em função de um objetivo, mais precisamente, de uma informação final. Assim uma informação é constituída de múltiplos dados e um dado pode gerar diversas informações.

Jamil (2006) diz que, a informação é um elemento formado por um conjunto de dados, relevantes para uma análise, contextualizados. Dados utilizados de forma lógica que, assim, componham de alguma forma uma informação relevante. Sendo assim, pode-se dizer que a informação é uma fonte de recursos imateriais, que nunca se acaba ou fica velha. Toda informação tem sua relevância dentro de um objetivo, podendo ser reutilizada de acordo com as situações que a organização encontrar em seu cotidiano, e portanto atribuindo a ela valores de acordo com a seu grau de importância para com a finalidade da empresa.

Segundo Oliveira (2010), o dado trabalhado resulta em uma informação que auxilia no processo de tomada de decisões. Em outras palavras, é o resultado de um procedimento de transformação de vários dados, os quais são organizados, agrupados e processados de forma objetiva, resultando uma informação completa.

Rezende e Abreu (2006) dizem que, no mundo globalizado a informação se torna necessária no que diz respeito as intenções das organizações em relação aos seus clientes e concorrentes. Propiciando alto conhecimento facilitando planejamento, organização e gestão de processos. Assim, as organizações não devem se restringir a trabalhar apenas com informações internas, visto que, cada vez mais o ambiente externo tem influenciado os processos de tomada de decisões das empresas. Fatores como, cultura, economia e política tem poder, mesmo de fora da empresa, interferir nos objetivos organizacionais. Kotler e Keller (2006) dizem que, a empresa deve observar os fatores e os agentes externos que possam ameaçar seu potencial de lucros e monitorar as oportunidades que o mercado apresenta.

De acordo com Chiavenato (2003), a definição de sistema é um grupo de elementos dinâmicos interligados entre si, que formam uma atividade para atingir um objetivo, que funciona a partir de entradas de informações, matéria ou energia, e saídas destes de forma processada. Dito isto, um sistema é o conjunto de diferentes peças que trabalham com a mesma finalidade funcionando de forma simultânea e harmônica para alcançar um resultado.

Segundo Oliveira (2010), sistema é um conjunto de partes que agem e interagem independentemente e de forma conjunta, formando um todo que desempenham determinada atividade para determinado objetivo.

Neste contexto, pode-se definir sistema como, um conjunto de funções sequencialmente e logicamente estruturadas, que tem por finalidade cumprir determinado objetivo (CASSARRO, 2010). Visto isto pode-se definir sistema como, o conjunto de elementos interconectados, e seu objetivo formam um todo organizado que pode ser denominado sistema. Todas as partes do sistema interagem entre si através de um fluxo de informações ou matérias, Onde um erro nesta relação pode interferir em todo o sistema e comprometer o resultado final. Deste modo, um sistema pode trabalhar no processamento de dados que geram informações para os gestores, podendo este fazer o uso da informação como diferencial em áreas estratégicas, de gestão e tomada de decisão.

2.1.3 Estrutura de um sistema de informação

O'Brien e Marakas (2013) dizem que, um sistema de informação depende de cinco componentes básicos. São eles: recursos humanos, *software*, *hardware*, redes e dados. Onde os recursos humanos são as pessoas; *software* são os programas; *hardware* são as máquinas, a parte tangível; rede é a questão de comunicação do sistema; e dados que representa um banco de informações ou base de conhecimentos. Todo este aparato fica responsável pela entrada de dados, processamento, transformação e conversão em informações.

2.1.3.1 Recursos Humanos

Os recursos humanos é a parte mais importante de toda e qualquer organização, independentemente de qual seja a área, as pessoas são o elo que faz tudo funcionar. Um sistema de informação não é diferente, apesar de toda tecnologia envolvida em seu funcionamento, é essencial o toque humano para seu exercício. E assim o material humano se torna vital ao andamento do processo, desempenhando o papel principal neste e em outros segmentos, afinal uma organização é constituída pelas pessoas que a compõem. E neste sentido, Batista (2006) diz que, um Sistema de informação não se restringe a programas de computadores, pois abrangem processos sistematizados tecnologias e também as pessoas envolvidas nessa geração de informações e uso de dados.

O'Brien e Marakas (2013) definem que, os recursos humanos, no que cerne um sistema de informação, são divididos em dois tipos: Os especialistas ou desenvolvedores, que são aqueles que desenvolvem, aprimoram e dão suporte ao mesmo, são estes os desenvolvedores e analistas; outro tipo são os usuários, que é todo aquele que faz o uso da informação ou do próprio sistema em si. Profissionais especializados se fazem necessários no desenvolvimento e capacitação de pessoal, para a melhor exploração de qualquer ferramenta um treinamento surge como requisito para o alcance do objetivo. Dito isto Sousa e Ribeiro (2010) destacam que, para que possa ser explorado todas as funcionalidades de um sistema, o treinamento específico é indispensável e deve ser realizado com todos os funcionários que utilizam o Sistema de informação usado na empresa em ponto comum

Um sistema além de manipulado pelo homem é voltado para ele, ou seja, é dele e para ele, a informação gerada pelo processo de dados é voltada para o uso dos gestores na organização, onde o próprio gestor tem parte significativa na produção da mesma. Laudon e Laudon (2004) concluem que, sistemas geram informações relevantes para a organização e que os recursos humanos são uma ferramenta primordial para o processamento de informações neste sistema.

2.1.3.2 Hardware

Por *hardware*, entende-se todo acessório físico periférico que compõem um sistema, toda a parte de acessórios dos computadores, para Laudon e Laudon (2004) são os equipamentos físicos, como os computadores e seus implementos, sejam eles de entrada ou de armazenamento de dados.

De acordo com Rezende e Abreu (2003) *hardware* são os periféricos que atuam em conjunto com o computador. Isto significa que cada componente de um computador faz parte deste termo, assim *hardware* se apresenta como a parte física da tecnologia da informação, e

seu desempenho está intrinsicamente ligado aos resultados finais, em que o conjunto de acessórios constitui um sofisticado sistema de físico que, irá desempenhar seu papel no sistema de informação de forma eficiente.

Tendo em vista os aspectos observados e o que dizem os autores, *hardware* é a parte física que faz todo um sistema acontecer, e assim como as demais partes de um sistema, é essencial ao propósito do mesmo, então para o uso de sistema de informação como ferramenta de auxílio a tomada de decisão, é preciso um investimento em equipamentos tecnológicos que tenham a capacidade de oferecer aos usuários e ao próprio *software* condições de desenvolver o trabalho e êxito no objetivo.

2.1.3.3 Software

Software, é o conjunto de componentes lógicos de um computador, a parte funcional e programada de todo sistema que vai desde sistemas complexos até simples aplicações, sempre escrito de forma sequencial lógica, a partir de uma linguagem de programação, que necessita de uma máquina, *hardware*, para sua interpretação e funcionamento. Laudon e Laudon (2004) afirmam que, *software* é uma sequência de informações pré-programadas, que trabalham controlando e coordenando as partes que compõem o *hardware* de um sistema.

Resende e Abreu (2003) dizem que o *software* e seus atributos são partes que compõem a tecnologia da informação formado por vários subsistemas diferentes, por exemplo, automação, redes, aplicativos, utilitários, controlando *hardware* através de instruções e comandos. Já O'Brien e Marakas (2013) definem como, não somente um conjunto voltado para o processamento de informações, mas também em procedimentos voltados para as pessoas como os sistemas operacionais voltados para os computadores e seus usuários. De toda forma os *softwares* se mostram como uma ferramenta de importância capital em um sistema de informação, seja ele na forma de subsistemas ou como sendo o sistema completo. Fazem o papel de controle de informações e são responsáveis pelo trabalho de processamento dos dados.

2.1.3.4 Redes

Rede é a parte responsável pela, comunicação entre computadores e transmissão da informação conectando-os por mídias de comunicação e controlando por *software* específicos, assim como em qualquer tipo de relação pessoal ou interpessoal, a comunicação é fator preponderante para êxito neste quesito assim sendo a rede, essencial para que a mesma aconteça. O'Brien (2004) diz que, rede é o recurso principal na transmissão de informações de forma interna ou externa na organização, sendo um fator determinante para que a organização tenha sucesso em todas operações.

Rezende e Abreu (2009) relatam que um das maiores deficiências da organização é o fluxo de informação no próprio âmbito da própria empresa entre os departamentos e níveis hierárquicos sendo assim um obstáculo à competitividade da empresa. Ou seja, a informação deve percorrer a organização para que chegue onde ela realmente é relevante, e então o gestor ter a informação correta, no lugar certo, para uma decisão segura e retorno desejado.

Nas organizações alguns tipos de redes se destacam, por sua eficiência e capacidade de fluxo de informações, seja somente no interior da empresa ou fora dela, através destes meios a informação fluirá na empresa de forma precisa. São elas a *intranet* e *extranet*, sistemas de rede para acesso e compartilhamento restrito de informações, que utilizam a rede mundial, *internet*, para sua conexão. O'Brien e Marakas (2013) relatam que, esses sistemas de rede tem valor para os negócios, cada um colabora de uma forma para o alcance do sucesso organizacional:

- *Intranet*: Rede da organização que é semelhante ao ambiente da internet, onde se compartilham informações, comunicação, colaboração e auxílios ao processo empresarial;
- *Extranet*: Ligação de rede que usa a tecnologia da *internet* para conexão entre *intranets* de clientes ou parceiros comerciais;
- *Internet*: Principal rede de comunicação mundial, ela é essencial ao funcionamento da *intranet* e *extranet*, é maior fonte de informações que uma organização pode ter.

Em virtude dos fatos mencionados percebe-se que a comunicação é um fator determinante para a transição da informação, internamente e externamente. É preciso esta conexão, para que a informação percorra todos os departamentos em que ela se mostre necessária, e neste caso a rede surge como único meio capaz de fazer esta interligação tão necessária a um sistema de informação de qualidade.

2.2 Sistema de informação Gerencial SIG

Segundo Cruz (2009), SIG é um conjunto formado por pessoas equipamentos, procedimentos, documentos e comunicação que utilizam dos dados para coletar, validar, executar operações, transformar, armazenar, recuperar e apresentar para uso no planejamento, controle e outros processo gerenciais. Desta forma, SIG é uma das ferramentas tecnológicas que podem potencializar o trabalho organizacional e permitir a tomada de melhores decisões, pois os mesmos foram criados para receber, agrupar, transformar e repassar informações aos seus usuários e dar suporte às decisões.

Oliveira (2010) diz que, SIG é o processo de transformação de dados em informações relevantes para o processo decisório da empresa, proporcionando sustentação administrativa para maximização de resultados. Sob esse aspecto Rezende e Abreu (2003) definem, como sendo um sistema que coleta os dados provenientes das operações e transações operacionais, transformando-os em informações que irão ajudar a administração do gestor da empresa. Assim, SIG é uma das ferramentas tecnológicas que podem potencializar o trabalho organizacional e permitir a tomada de melhores decisões, pois os mesmos foram criados para processar os dados e repassar informações aos seus usuários e suporte às decisões.

De acordo com Laudon e Laudon (2004), esse tipo de sistema também auxilia os gerentes e colaboradores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e a criar novos produtos. Sabendo-se da importância deste para as organizações e de como ele é fundamental para uma administração de sucesso, será necessário agregar conhecimento sobre o foco deste trabalho, e como o sistema de informação serve aos propósitos informacionais. Em outras palavras, um SIG resulta na integração de todos os subsistemas principais em um único sistema. Deve incorporar informações necessárias para o planejamento e o controle, e deve fornecer informações suficientes e precisas na frequência necessária para que os responsáveis pelo entendimento daquelas informações possam aplica-las da melhor maneira possível, buscando sempre a maior proximidade com as decisões acertadas.

Nota-se que o SIG é de fundamental importância no processo de tomada de decisão da empresa, ele contém informações necessárias para formular estratégias e posicionar a organização de forma significativa no mercado, visto que, são informações do mercado em si, da cultura, economia ou do próprio negócio. Utilizando de tudo isso o empresário forma uma base para sustentar suas decisões. Bazzotti e Garcia (2013) afirmam que, a tomada de decisão está diretamente ligada a capacidade informativa do Sistema de informação da organização, no qual deve proporcionar uma melhor utilidade na geração de informação e no auxílio ao

gestor. Ou seja, quanto maior for a capacidade de um sistema de fornecer informações, mais fácil serão os processos de escolhas por parte dos gestores. Além dessa capacidade informativa, uma decisão requer dados de qualidade, um sistema de apoio a decisões deve fornecer além de uma extensa gama de informações, estas devem ser relevantes para o objetivo organizacional.

No que cerne a qualidade da informação, O'Brien e Marakas (2013) relatam que, só gerar a informações não é suficiente, as informações devem ter qualidades. Informações desatualizadas, imprecisas, ou difíceis de entender não tem nenhum valor para o gestor da organização, os gestores precisam de informações de qualidade, com características e atributos que as tornem úteis. Dentre essas qualidades o autor cita quanto ao seu conteúdo, precisão, relevância, desempenho; seu tempo, oportunismo, atualidade, frequência e periodicidade; e sua forma, clareza, detalhes, ordem, apresentação.

Para melhor atender as necessidades informacionais das empresas surgem subsistemas que trabalham com manufatura, vendas, contabilidade, estoque, entre outros. Estes subsistemas menores trabalham de forma harmônica e conjunta compondo assim um SIG que produz dados necessários para tomadas de decisões em qualquer departamento. Dito isto, Laudon e Laudon (2007) afirmam que, empresas que trabalham com banco de dados e sistemas para funções separadas, requerem ferramentas específicas para informações concisas e confiáveis como tendências e mudanças em relação a empresa.

O processo decisório não envolve apenas fatores objetivos, mas também fatores subjetivos que, de certa forma são compostos pelos fatores objetivos. Fatores, que como já citado por alguns autores, podem ser definidos por fases, etapas que caminham para uma mesma finalidade objetiva, onde a partir do processamento de dados sobre determinada situação o sistema pode apresentar resultados subjetivos sobre essa realidade, tudo dependerá da necessidade e da forma como se dá o processamento dos dados. Esse processo abrange distintas variáveis que irão induzir na escolha da melhor decisão ou da decisão mais adequada, a partir de análises e ponderações necessárias a este processo. Pereira, Löbler e Simonetto (2010) dizem que, uma decisão é uma atividade humana baseada, antes de tudo, em noções de valores, onde a escolha é o de maior valor, em que a subjetividade está sempre presente e é o motor da tomada de decisão.

Segundo Melo (2006), há necessidade de que o processo de tomadas de decisão seja baseado em sistemas de informações gerenciais SIG's, pois tais sistemas, em um processo decisório estruturado e disciplinado e com as adequadas informações gerenciais, levam à segurança que o administrador precisa para escolher qual a melhor decisão para a organização. É importante que o processo decisório seja baseado nas informações geradas pelo SIG, pois este é fonte de conhecimento sobre situações que a empresa apresente, destacando-se assim como uma ferramenta de utilidade primordial quando a questão é tomada de decisão. Côrtes (2006) Relata que um SIG além de processar dados e gerar informações, ele amplia a capacidade de planejamento e de tomada de decisões, visto que não se restringe a uma única área e são classificados de acordo com seu nível de atuação:

- Sistemas de apoio a decisões operacionais: São as questões práticas, que envolvem o dia a dia da empresa, na maioria das vezes são tomadas de decisões de rotina;
- Sistema de apoio a decisões táticas: Aqui se trabalha com um prazo mais amplo utilizando informações na busca de tendências futuras para facilitar o planejamento da organização;
- Sistema de apoio as decisões estratégicas: São ações mais abrangentes de longo prazo, suas decisões tem maiores impactos sobre os resultados da organização, menos estruturadas e levam em considerações fatores internos, e externos da empresa.

Sendo assim, o processo de tomada de decisão tem fatores para leitura, são dados meramente ditos, que em alguns níveis, como o estratégico, depende da percepção do gestor sobre as necessidades da empresa, onde seu senso subjetivo deve fazer a escolha correta para que a organização alcance o êxito.

Desta forma, pode-se dizer que, SIG vem a ser um parceiro de um gestor no processo de tomada de decisão. E a informação é de suma importância para que a decisão seja tomada conforme o ambiente a qual a empresa está inserida levando em conta ambientes internos e externos da organização. A tomada de decisão estará presente em todas as funções do administrador, tudo passará por alguma decisão e através delas podem-se realizar planejamentos, organizar processos e estruturas, coordenar pessoas e grupos, e controlar ações, sendo assim o SIG está aí para que cada um desses processos tenham uma decisão acertada em seus processos. Assim, os gestores poderão utilizar os sistemas de informações para apoiar a tomada de decisão de maneira coerente e eficiente, podendo se antecipar, e prevenir futuros problemas e explorar oportunidades.

2.2.1 Tomada de Decisão

No cotidiano da organização, são comuns situações em que os gestores se deparam com necessidade de algumas decisões, onde devem ser considerados diversos fatores para que a escolha seja acertada. Neste processo de definição um conhecimento específico da realidade da empresa é de grande valia para que a empresa desenvolva-se conforme seus planejamentos. Desta forma a utilização de informações fideis sobre a empresa surge como elemento importante para um procedimento decisório eficaz. Segundo Oliveira (2010), tomada de decisão é a transformação de informações processadas em atitudes. Sendo assim, quanto maior a certeza sobre a realidade da organização, ou seja, quão maior for o grau de certeza da informação, maior convicção terão os gestores de que suas ações trarão os resultados esperados e noção de quais consequências elas podem gerar.

Durante suas atividades os gestores podem encontrar dois tipos de questões, a primeira são aquelas situações corriqueiras, que são comuns acontecer e a empresa já conhece o que fazer quando aquilo acontece, a segunda são situações novas onde o gestor tem de perceber qual será a decisão mais vantajosa para o alcance dos objetivos, este tipo de processo de decisão requer um senso avaliativo por parte do tomador de decisões pois ele nunca se deparou com nenhuma situação parecida. Quanto a estes tipos de decisões Laudon e Laudon (2004) dizem que, as decisões podem ser estruturadas ou não-estruturadas. Estruturadas são aquelas repetitivas, rotineiras que já envolvem praticamente um protocolo, sem precisar ser tratada como uma situação nova. Não-estruturadas, são aquelas que requerem uma melhor percepção do gestor, onde vale a capacidade do gestor na avaliação da realidade, são situações novas e não há procedimento pré-definidos para a decisão.

Oliveira (2010), divide um processo decisório em fases, onde o gestor deve se orientar de forma objetiva e racional em relação a opção desejada: identificação do problema; análise do problema; estabelecimento de possíveis soluções; análise das soluções; seleção de escolhas mais viáveis; implantação da escolha e por fim avaliação da mesma. Desta mesma forma Turban, Rainer e Potter (2005), também dividem o processo decisório em fases, são elas: Identificação do problema ou fase da inteligência; simplificação do problema, fase do projeto; encontro da solução, fase da escolha; e por fim fase da implementação onde se testa a escolha para a solução de um problema ou exploração de uma oportunidade. Neste caso percebe-se que,

inclusive, para se tomar uma decisão, outras decisões são tomadas, formando assim uma sequência de escolhas lógicas e objetivas.

Nessa busca por definição de um processo de tomada de decisão Laudon e Laudon (2004) classificam o processo de tomada de decisão por níveis organizacionais, delimitado em grau estratégico, gerencial, de conhecimento e operacional. Tomadas de decisões em níveis estratégicos são as que determinam objetivos, aplicação de recursos e os regimes organizacionais. Na área de gerência as decisões estão ligadas a eficiência e eficácia com que os recursos são utilizados e a qualidade de desempenho do nível operacional. No ponto operacional a questão é quanto a execução de determinações apresentadas pelos tomadores de decisões estratégicas e de gerência. E também no processo decisório do nível do conhecimento, é onde as escolhas são quanto a exploração de novas ideias para produtos serviços e formas de distribuir a informação por toda a organização.

Tendo tudo isto em vista, o processo de tomada de decisão correlaciona-se de forma geral com as informações que o gestor possui sobre cada departamento da empresa, onde se haja a necessidade de alguma decisão importante. Um sistema de informações bem estruturado servirá como base para que escolhas corretas sejam tomadas e benefícios sejam, assim, acarretados para a organização, erradicando todo e qualquer tipo de consequências inesperadas.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho tem como objeto de pesquisa uma empresa de grande porte que atua no ramo de Motopeças na cidade de Picos – PI, onde foi verificado a importância de um sistema de informação e sua influência no processo de tomada de decisão na empresa. O alvo foi o gestor envolvido na utilização do SIG e no processo de tomada de decisão.

Com o intuito de alcançar os objetivos inerentes ao presente artigo, este estudo desenvolve-se na forma de pesquisa exploratória, que se caracteriza como o análise de uma unidade específica, a qual é analisada profundamente buscando o porquê de situações e assim conhece-la de forma que o conteúdo mais essencial, que nela conste, seja estudado, Martins (2005). Gil (2010), completa que, estudo de caso consiste no estudo profundo de poucos objetos, de forma que possa ser amplamente detalhado e conhecido. Pesquisas exploratórias tem como objetivo desenvolver, esclarecer ou modificar ideias e conceitos poucos explorados, proporcionando uma aproximação de determinado fato, (GIL, 2008).

Quanto à abordagem este estudo caracterizou-se de cunho qualitativo, procurando conhecer melhor as experiências desencadeadas a partir dos uso de um SIG na empresa, e nesta condição, influenciar o processo decisório, podendo assim aprofundar-se na complexidade do problema, segundo Richardson (1999), a abordagem qualitativa caracteriza-se por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social.

Para a coleta de dados o instrumento que melhor se adequou às características do estudo foi a entrevista, que foi realizada com o gestor da organização, e principal responsável pelas decisões tomadas na mesma, em que foram direcionadas 11 (onze) perguntas subjetivas semiestruturadas e foram adequadas de acordo com a necessidade de informação que surgiram no decorrer do questionamento. Gil (2008), diz que entrevista é uma forma de interação social entre o pesquisador e o pesquisado onde perguntas são lançadas de forma que atendam o interesse da investigação, sua vantagem é ser uma técnica eficiente no conhecimento profundo do comportamento humano. O que se encaixa perfeitamente com o objetivo do estudo.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com o intuito de conseguir as respostas necessárias ao objetivo deste trabalho, foi realizada uma entrevista com o gestor de uma empresa do segmento de Motopeças na cidade de Picos - PI, onde de forma clara e subjetiva 11 (onze) perguntas foram direcionadas a ele, abordando questões pertinentes no que diz respeito a utilização de um SIG como ferramenta de apoio ao processo de tomada de decisão. A partir disto este tópico desenvolve a apresentação e discussão dos resultados do presente estudo.

O gestor da empresa foi questionado sobre como acontecia o processo de tomada de decisão antes da utilização do atual SIG, ele respondeu: “O processo acontecia de forma menos sistemática, a busca por informações era trabalhosa devido à falta de organização dos dados que existiam, assim as decisões eram tomadas muitas vezes, sem conhecimento de todas as informações necessárias”. Desta forma constata-se que um sistema que gera e organiza informações é essencial na tomada de decisões, pois conforme a resposta do gestor, escolhas eram feitas sem as devidas informações necessárias, Tornando imprevisível quais resultados seriam obtidos a partir de certas escolhas. De acordo com Pidd (2001) A tomada de decisão é uma sequência de decisões em que uma afeta a seguinte, portanto é preciso ter uma visão mais ampla da situação e considerar o que pode acontecer se cada decisão específica for tomada. E esta visão mais ampla é possível através do maior número de informações possíveis sobre a realidade da organização.

É sabido que um SIG é facilitador de processos, e que sua ajuda para gestão e operações da empresa é de suma importância para o sucesso, uma empresa que não o possui encontra várias dificuldades nas mais distintas atividades. Segundo o relato do gerente, a empresa passou por algumas dessas dificuldades até a implantação do sistema, ele relatou o que levou a adesão de um SIG, e a atual importância do mesmo para a tomada de decisão: “Além do contínuo processo de modernização dos mercados, o segmento de atuação da empresa é um ramo que trabalha com uma diversidade de produtos muito extensa, e a falta de organização nas informações prejudicava o desempenho de algumas formas. Sem o sistema ficava complicado ter um controle de entrada e saída de todos os produtos, então acontecia de ter no estoque muitos itens de um produto que não vendia e faltar um outro produto bastante demandado, isto tudo por falta de informações necessárias”. As dificuldades encontradas pela empresa no seu controle de estoque vão de encontro com o que diz Viana (2010), para o alcance dos objetivos organizacionais, a gestão de estoque precisa considerar alguns dados como: número de itens, necessidade de reabastecimento e solicitação de compras. Neste sentido, o *material requirement planning* (MRP), ou planejamento de material requerido, surge como um subsistema, do SIG, capaz de manter o controle acerca de quantidade e fluxo de materiais em relação a sua demanda. Corrêa, Gianesi e Caon (*apud* Côrtes, 2008), dizem que um MRP deve permitir tomadas de decisões do tipo:

- Planejar as necessidades futuras da capacidade produtiva;
- Planejar compra de materiais;
- Planejar níveis adequados de estoque.

Desta forma, fica evidente quão importante é o SIG no processo de escolhas da empresa atualmente, como relata o gestor: “Atualmente o SIG é de importância capital para a tomada de decisão, sem ele teria um enfraquecimento muito grande no desenrolar deste processo”.

Com relação ao *software* utilizado na empresa, o gestor quando questionado deu a seguinte resposta: “O sistema de informação gerencial implantado na organização é o E.R.P.FLEX *software* de gestão” também informando há quanto tempo o mesmo é utilizado, “A empresa trabalha com este *software* há pouco mais de dois anos”. Conforme o *site Software de Gestão empresarial* (2016)³, o ERPflex é um sistema de informação gerencial completo, para empresas que compram, vendem e distribuem produtos, com ele a organização aumenta a produtividade através da automatização de processos, se traduzindo numa administração mais eficiente para melhor tomada de decisão.

Ainda de acordo com o gerente o atual *software*, não foi o primeiro sistema de informação gerencial utilizado pela empresa: “A empresa trabalha com este *software* há pouco mais de dois anos, porém aderiu a utilização de SIG’s há mais de 7 anos, e depois de usar muitos sistemas presentes no mercado, o atual foi o que melhor se adequou as necessidades da empresa”. Diante disto observa-se uma falha no processo de seleção e escolha do sistema. Foina (2006), compara a aquisição de um sistema pronto com a compra de uma roupa, onde deve-se saber o estilo, a cor, a forma, o tamanho, detalhes do produto que necessita, quanto mais detalhes tiver mais fácil será a escolha. Na seleção de um *software* ocorre o mesmo fato, é preciso saber antecipadamente quais os problemas da empresa ele deverá resolver, para assim escolher um sistema adequado as suas carências.

Para o bom funcionamento do sistema, é necessário uma boa estrutura física, capaz de suportar todos os processos do *software*. Com relação a estrutura de *hardware* da empresa, o gestor citou os seguintes componentes: “Para o exercício satisfatório do SIG são precisos computadores para os *softwares*, dois servidores para o banco de dados e informações, um *switch* para conexão dos computadores locais à rede e todo cabeamento necessário”. Em se tratando do assunto de comunicações e redes (*internet, intranet e extranet*), ele afirmou: “Todos os tipos de redes citados são presentes no sistema, porém a empresa só faz o uso de duas delas. A *internet* para acesso a rede principal (rede mundial), e a *intranet* para o fluxo interno e seguro das informações”. O fluxo de informações é tão importante quanto a sua qualidade, não adianta ter uma informação rápida e segura se ela não chegar a tempo de ser usada, da forma correta e pela pessoa adequada, portanto criar meios para que a informação transite dentro e fora da empresa da empresa é de importância capital no processo de tomada de decisão. Sobre a importância da *intranet extranet e internet*, O’Brien e Marakas (2013), dizem que a *intranet* melhora de forma significativa a comunicação interior da empresa, assim como também a colaboração dentro dela. A *internet* não é mais apenas um meio de simples troca de informação, mas sim uma gigantesca plataforma de aplicação de estratégias empresariais, como: colaboração entre parceiros comerciais, proximidade com fornecedores e cliente, aplicações de *marketing*, entre outros fatores primordiais ao sucesso organizacional. Já a *extranet* trabalha na comunicação entre *intranets* de empresa, clientes, fornecedores ou outros parceiros comerciais, para compartilhamento de informações de forma segura e eficaz. Desta forma fica evidente que a organização deixa de explorar completamente o potencial do SIG, onde a *extranet*, desempenharia o papel de aproximar parceiros e fornecedores, facilitando formas de pedidos e pagamentos, além de manter um contato direto com o cliente, trazendo vantagens para a empresa e contribuindo para o êxito.

³ **Fonte:** Erpflex.com.br/Sistemadegestão

O Recurso humano é o elemento do SIG que faz tudo acontecer, a partir da ação humana é que o sistema é alimentado, e a partir da necessidade humana que se busca informações nele, em outras palavras, o sistema é feito alimentado pelas pessoas e para gerar informações para as mesmas. Se tratando de SIG os recursos humanos se dividem em duas categorias, que são elas: usuários finais, que são os usuários e clientes as pessoas que usam a informações gerada por ele; E os especialistas em SI, que são as pessoas que desenvolvem, aperfeiçoam, e operam o sistema, (O'BRIEN e MARAKAS, 2013). Sendo assim, no que tange os recursos humanos de um SIG, foi indagado ao gestor quais os tipos de usuários existiam no sistema e qual o nível de acesso de informações que cada um tem acesso: “O sistema tem usuários em todos os níveis hierárquicos da empresa, desde, frente de loja, que é a questão de vendas, até a gerência principal. Com relação ao limite de acesso à informação, o sistema possui um administrador geral que faz o cadastro de todos os usuários, e é neste cadastro que ele define quais informações cada usuário terá acesso. O funcionário de cada departamento tem acesso aos dados que lhe convém”.

Ainda sobre recursos humanos interrogou-se o gestor quanto a necessidade de treinamento para com os usuários e sobre a demanda de um profissional especializado para serviços no SIG: “É um treinamento basicamente de conhecimento das funções que competem ao usuário e é feito uma única vez com o mesmo, que posteriormente terá acesso ao sistema. Para este treinamento não é necessário conhecimento avançado na área de sistemas de informações, portanto a própria empresa dispõe de pessoal para isto. A atualização do sistema é feita periodicamente sempre que a fornecedora lança um novo pacote de atualização, já manutenção é bastante rara, problemas que surgem geralmente são na estrutura física. Tanto atualização quanto manutenção do sistema são feitas sim, por um profissional especializado, mas este processo se dar de forma remota, sem necessidade da presença do mesmo na empresa”.

O treinamento é indispensável para o manuseio correto de qualquer ferramenta na organização, um investimento em capacitação do pessoal é uma aplicação de retorno certo em bom desempenho do funcionário naquilo que lhe compete fazer, Sousa e Ribeiro (2010) destacam que, para que possa ser explorado todas as funcionalidades de um sistema, o treinamento específico é indispensável e deve ser realizado com todos os funcionários que utilizam o Sistema de informação usado na empresa em ponto comum, Bazzotti e Garcia (2013) confirmam que um sistema só é de fato útil, se existir o conhecimento e a informação correta de como utiliza-lo e assim cumprir sua função na organização, assim, o treinamento é essencial para os funcionários que vão lidar com o sistema. Visto isto, conclui-se que um investimento em treinamento seria uma forma de aproveitar de forma mais vantajosas as funcionalidades do sistema, como já citado, algumas funções do SIG não são utilizadas, e funções estas que poderiam contribuir para a maximização dos resultados da empresa.

Ao ser implantado numa organização o SIG traz com ele uma série de benefícios, entre eles pode-se citar fatores como maximização dos processos internos, poder de reação mais rápido, melhor conhecimento de tendências do mercado e dos clientes, etc. Todos estes efeitos estão diretamente ligados às informações que o SIG oferece, de acordo com sua capacidade de gerar informações os benefícios são cada vez maiores. Ao questionar os principais efeitos que a utilização do SIG acarretou em relação ao processo de tomada de decisão, o gestor deu a seguinte declaração: “Rapidez e segurança foram os efeitos mais imediatos. Uma melhor organização das informações também foi bem evidente após o SIG”. Através da resposta dele, podemos fazer uma relação com o que dizem O'Brien e Marakas (2013), O SIG oferece a oportunidade de reagir rapidamente as mudanças constantes do mercado e suas condições, assim como as necessidades dos clientes. A medida que a empresa dispõe de informações seguras de forma mais rápida, ela se torna mais competitiva, estará sempre atualizada ao que acontece no mercado, as tendências, aos costumes de seus clientes. O sistema transforma a realidade disto tudo em informações que dão a organização o poder de reação em situações

adversas e antecipação de potenciais problemas, desta forma se torna uma empresa mais preparada para disputa de mercado e muito mais flexível para enfrentar cenários que possam surgir no mundo dos negócios.

O SIG na organização proporciona uma maior confiabilidade no processo de tomada de decisões, dado o fato de que a empresa, com ele, tem os dados que precisa para fazer ou deixar de fazer algo. Torna-se uma espécie de guia de ações onde uma atitude influencia a seguinte e o conjunto todo forma uma decisão completa, e desta forma a confiabilidade em cada uma das escolhas subsequentes serão bem fundamentadas evitando de acontecer que os resultados das decisões sejam diferentes do que se espera. Ao questionar o gestor da empresa de que modo o SIG proporcionou maior segurança nas decisões tomada pela empresa, o mesmo respondeu que, “Através da fidelidade de informações sobre a realidade da empresa que o sistema disponibiliza ao gestor de forma rápida, objetiva e principalmente segura”. Desta forma se evidencia que o SIG gera informações que condizem com o cotidiano da empresa, onde o gestor a toma como uma base fundamental para escolhas perfeitas.

De acordo com Bazzotti e Garcia (2013), o processo de tomada de decisão depende da capacidade que o SIG possui de gerar informações, dado seu potencial o gestor terá em mãos as informações necessárias, ou não, para sua escolha exata. Ficando a critério dele saber fazer a melhor utilização da informação produzida. Ainda falando sobre a importância do SIG nas tomadas de decisões O'Brien e Marakas (2013) dizem que, o SIG gera informações que fundamentam os gestores durante o processo de tomada de decisão. Estas informações se fazem fundamentais no referido processo sendo um diferencial para a eficácia da decisão e, assim para os resultados organizacionais. Por todos esses aspectos pode-se concluir que o SIG oferece todas as informações necessárias, é um diferencial competitivo, mas o sucesso de suas escolhas, depende da ação humana em interpretar as informações da forma correta e utiliza-las no momento devido, mesmo que o sistema tenha uma capacidade imensa de processar dados e gerar informações, estas informações terão de ser utilizadas da melhor maneira pelo gestor para que o processo de decisão tenha o retorno desejado.

Levando em consideração a capacidade produtiva do SIG, foi perguntado ao gestor quais tipos de informações o sistema produzia, e se essa produção era suficiente para decisões totalmente seguras. “Todos os tipos de informações, desde a chegada de um produto no estoque até sua venda, dados contábeis, financeiros, dados sobre resultados periódicos, e também informações a partir de algumas correlações feitas de acordo com a necessidade de escolha a ser feita. Pode-se dizer que o sistema fornece informações além das necessárias para um processo de tomada de decisão, completamente seguro”. A este processo de correlação de informações se dar o nome de *Data mining*, que é um processo de cruzamento e combinação de dados que busca padrões de consumos que a empresa desconhece, e assim poder planejar tendências de consumo dos clientes.

De acordo com o *site Software de Gestão empresarial* (2016)³, este processo é a ligação de informações existentes na base de dados que utiliza movimentações do faturamento e despesas da empresa, para obter informações inteligentes e assim apoiar o processo de tomada de decisões sobre onde deve investir mais recursos para maximizar seus resultados. Em outras palavras *data mining* é um processo de mineração de dados que sua funcionalidade é encontrar padrões, associações, anomalias, mudanças ou tendências dos clientes ou de mercado. Côrtes (2008) conclui que, *data mining* é uma ferramenta que auxilia de forma importante um processo

de tomada de decisão, pois pode associar algumas situações que ocorram no âmbito organizacional e afetam o desenvolvimento da organização.

Em vista os argumentos apresentados no questionário, o SIG apresentado na empresa, atende de forma eficiente todas as necessidades informacionais de que o gestor precisa para um processo de tomada de decisão seguro, para isso a empresa dispõe de excelente estrutura física, dando suporte para que o *software* faça todo seu trabalho e assim produzir todas as informações que são precisas para um processo de tomada de decisão totalmente seguro. Desta forma o SIG atende no que a empresa necessita, deixando o gestor e tomador de decisões satisfeito inclusive na relação custo/benefício: “Com relação aos seus benefícios, funcionalidades, aquilo que se presta a fazer, o investimento feito na implementação deste sistema, é considerável justo, as muitas vantagens que trouxe para a empresa justifica o preço pago por ele”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o desenvolvimento do presente trabalho foi possível estudar a perspectiva do gestor a respeito da importância do sistema para a empresa, fazendo uma análise da importância de SIG's para o processo de tomada de decisão. Com base nas respostas do gestor e na consulta à literatura, o objetivo da pesquisa foi alcançado, ficando evidente quão importante se mostrou um SIG, para as tomadas de decisões na organização estudada.

Através da análise dos resultados, ficou explícito que o SIG implantando na empresa traz resultados satisfatório, com informações rápidas e seguras, onde estas informações são suficientes para um processo decisório seguro. A empresa possui uma estrutura física que dá suporte ao funcionamento de sistema, porém deixa a desejar na questão de treinamento de pessoal, neste caso um treinamento desenvolveria no pessoal uma maior habilidade no manuseio do sistema podendo assim explorar todos os recursos do mesmo. A falta de treinamento pode ser a causa do desuso de uma ferramenta muito importante de redes de comunicação, a *extranet*. A exploração eficaz dessa ferramenta acarretaria vantagens competitivas a organização é um instrumento de fundamental importância na aproximação de clientes e parceiros comerciais.

O sistema mostrou-se bastante útil em decisões mas diversas áreas da empresa, como em controle de estoque, frente de vendas, e correlação de informações, mostrando que é uma ferramenta de importância capital, não só nas tomadas de decisões, como também na gestão de toda a organização.

No decorrer da pesquisa a empresa mostrou-se ciente das vantagens do SIG para a organização, tanto que busca há mais de 7 (sete) anos no mercado um sistema que atenda suas necessidades organizacionais, o que mostrou uma falha na seleção de um sistema pronto, de toda forma o *software* atualmente implantado se mostrou muito eficiente em suas tarefas voltadas ao processo de tomada de decisão.

Outra falha presente na utilização do SIG se dá na não exploração de funções e subsistemas que o mesmo possui, no caso estudado trata-se da *extranet*, como ferramenta que maximizarias resultados trabalhando na aproximação de parceiros e clientes. Ainda neste contexto, a organização também deixa de trabalhar com a questão de treinamento, os usuários do sistema não tem um treinamento específico para o seu manuseio. Através de um treinamento

a exploração do SIG se daria de forma mais natural, e assim eliminando duas limitações encontradas no uso do sistema pela organização, ou seja, a não utilização de funções e subsistemas.

Desta forma é cumprido a finalidade do presente estudo, respondendo assim a pergunta principal e mostrando que a empresa utiliza o SIG como uma ferramenta que dá suporte as decisões e influi diretamente na maximização dos lucros. E assim o SIG se apresenta como uma ferramenta tecnológica que define o posicionamento das empresas através de sua produção de informações de qualidade de forma rápida, torna a empresa competitiva de modo que a informação precisa é seu diferencial competitivo.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

BAZZOTTI, C.; GARCIA, E. **A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões**. 2013. Disponível em: <e-revista.unioeste.br/index.php/csaemrevista/article/download/368/279.>. Acesso em 10 de Fevereiro de 2016.

CASSARRO, Antônio Carlos. **Sistemas de Informações para tomadas de decisões**. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

CÔRTEZ, Pedro Luiz. **Administração de sistema de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos na Empresa**. ed. 9. São Paulo: Atlas, 2009.

CRUZ, T. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologias da informação e a empresa do século XXI**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

FOINA, Paulo Rogerio. **Tecnologia da informação: planejamento e gestão**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JAMIL, G. L. **Gestão da informação e do conhecimento em empresas brasileiras: estudo de múltiplos casos**. Belo Horizonte: C/ Arte, 2006.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 7. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais: administrando a empresa digital**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MARTINS, Maria Alice Hofmann. **Estudo de caso**. [S.l: s.n.], 2005. Disponível em: <<http://mariaalicehof5.vilabol.uol.com.br/#Estudo%20de%20Caso>>. Acesso em: 28 de Janeiro 2016.

MELO, Ivo Soares. **Administração de Sistemas de Informação**. 3. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

MOSIMANN, C. P.; FISCH, S. **Controladoria: seu papel na administração de empresas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de sistemas de informação**. 15. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

O'BRIEN, James. **Sistema de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, D de P. R. de. **Sistemas de Informações Gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PEREIRA, B.A.D.; LOBLER, M.L.; SIMONETTO, E.O. **Análise dos modelos de tomada de decisão sob o enfoque cognitivo**. 2010. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/download/5140>>. Acesso em 20 de Dezembro de 2015.

PIDD, Micael. **Modelagem Empresarial, ferramentas para tomada de decisão**. Porto Alegre: AMGH, 2001.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

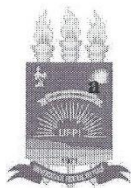
REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

RICHARDSON, Robert Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SOUZA, Marta Alves de; RIBEIRO, Livia Maria de Pádua. **A Importância do Uso de Sistemas de Informação para os Profissionais de Ciências Contábeis**. 2010. Disponível em: <revistas.unibh.br/index.php/dcjpg/article/download/47/29>. Acesso em 3 de Março de 2016.

TURBAN, E.; RAINER, R. K.; POTTER, R. E. **Administração de tecnologia da informação**: teoria e prática. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

VIANA, J. J. **Administração de materiais: um enfoque prático**. São Paulo: Atlas, 2010.



**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA
“JOSÉ ALBANO DE MACEDO”**

Identificação do Tipo de Documento

- () Tese
- () Dissertação
- () Monografia
- (x) Artigo

Eu, Fernandes Tertuliano Pereira, autorizo com base na Lei Federal nº 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998 e na Lei nº 10.973 de 02 de dezembro de 2004, a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar, gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação, Sistemas de Informação Gerencial: Um Estudo Voltado a Utilização no Apoio ao Processo de Tomada de Decisão em Uma Empresa Picoense. De minha autoria, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, pela internet a título de divulgação da produção científica gerada pela Universidade.

Picos-PI, 14 de Março de 2016.

Fernandes Tertuliano Pereira
Assinatura