

**FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

AMANDA CRISTINA BATISTA ATHANAZIO

**COMO O SISTEMA DE INFORMAÇÃO PODE AUXILIAR NA TOMADA DE
DECISÕES NAS EMPRESAS**

VOLTA REDONDA

2021

**FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**COMO O SISTEMA DE INFORMAÇÃO PODE AUXILIAR NA TOMADA DE
DECISÕES NAS EMPRESAS.**

Artigo apresentado ao Curso de Administração do UniFOA, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Administração.

Aluna:

Amanda Cristina Batista Athanzio

Orientador:

Dr^a Lucimeire Cordeiro da Silva

VOLTA REDONDA

2021



COMO O SISTEMA DE INFORMAÇÃO PODE AUXILIAR NA TOMADA DE DECISÕES NAS EMPRESAS.

Alunas: ATHANAZIO, Amanda Cristina Batista Athanazio

Orientador: SILVA, Lucimeire Cordeiro da.

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo apresentar o sistema de informação para decisões nas empresas, considerando os principais objetivos das empresas. Como objetivos específicos, podemos citar: (i) avaliar a importância do sistema de informação no suporte de decisões em determinado ramo, (ii) analisar se o sistema de informação pode agregar valor e melhorias nas empresas, nos processos operacionais e gerenciais. Não queremos só explicar como surgiu o sistema de informação, mas mostrar como o sistema é utilizado pelas empresas e seus benefícios, demonstrar que as empresas quando investe nesse tipo de sistema têm uma competitividade no mercado. Levando a importância no processo gerencial na tomada de decisões nas empresas e como esse processo precisa ser feito para que a empresa consiga atingir seus objetivos.

Palavras-chave: sistema de informação, gerenciamento, informação e empresas.

1.INTRODUÇÃO

Atualmente na sociedade em que vivemos, o sistema de informação está presente no nosso cotidiano: seja no trabalho, na escola ou até mesmo dentro da nossa casa de várias formas. Hoje nas empresas não é diferente, acabou se tornando uma peça fundamental para a rotina empresarial.

Na era da informação as empresas cada vez mais estão investindo tanto em Tecnologia de Informação (TI) como no Sistema de Informação (SI), uma das ferramentas mais importantes para um gerenciamento estratégico. Otimiza os processos, auxilia na redução de custos operacionais, no crescimento de lucros dentro da empresa, na tomada de decisão através de dados e gráficos e sendo eficiente.

A necessidade de ter um sistema de informação adequado nas empresas veio devido a grande quantidade de informações que uma organização possui. No sistema é possível obter dados em tempo real de cada área e gerar relatórios que auxiliam os gestores na hora de conduzir uma reunião ou até na mudança de estratégia da empresa.

Diante do exposto o problema desta pesquisa será colocado da seguinte forma: qual a importância do sistema de informação na tomada de decisão? Para responder ao problema deste estudo o objetivo será avaliar a importância do Sistema de Informação no suporte a tomadas de decisões em determinado ramo.

Tendo como objetivos intermediários: analisar se o sistema de informação pode agregar valor e melhorias nas empresas, nos processos operacionais e gerenciais.

Analisar como o sistema de informação implantado corretamente dentro da empresa pode trazer benefícios e redução de custos. A relevância desta pesquisa se dá ao fato da necessidade de buscar uma alternativa para o funcionamento de uma empresa através de sistemas.

É necessário compreender como o sistema de informação assumiu um papel importante nas organizações, tornando-se um fator de apoio para a otimização dos processos. A introdução do sistema de informação se tornou um elemento que é necessário e contribui para êxito de muitas empresas e na obtenção de bons resultados. Porém, é necessário desenvolver e gerenciar informações que possam

contribuir e sejam tratadas adequadamente de modo a auxiliar as tomadas de decisões que busquem atingir os objetivos da empresa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Todas as empresas precisam de informações que ajudam e sustentem suas decisões, apenas alguns possui um sistema de informações gerenciais que otimizam o seu processo decisório, as empresas que possuem esse sistema obtém uma importante vantagem competitiva entre as empresas. (OLIVEIRA, 2018, p.1)

Para Laudon e Laudon (2014, p.13) um sistema de informação pode ser definido tecnicamente:

Um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle em uma organização. Além disso, os sistemas de informação também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar produtos. (LAUDON e LAUDON)

O SI possui informações relevantes sobre pessoas, produtos, empresas, fornecedores e itens importantes para as empresas. Informações são dados que foram modelados em um formato significativo e útil para as pessoas, já os dados são ao contrário, sequenciais de fatos não analisados que acontece em uma organização ou ambiente físico, que serão analisados. (LAUDON e LAUDON, 2014, p.13) Magalhães e Lunkes (2000, p. 26) relatam que: “um sistema de informações processados (input) e transforma-os em relatórios (output). Esses relatórios são informações destinada para pessoas que tomam as decisões (usuários)”.

2.1 A evolução do Sistema de Informação

Silva (2019, p.17 *apud* Viegas 2016) comenta que o século XX é considerado o século da era digital, a partir dessa época a informação começou a percorrer um caminho de variados canais e uma velocidade maior.

O sistema de informação foi criado quando as organizações trabalhavam por técnicas de arquivamentos e pesquisas de informação em grandes arquivos. Naquela época existia uma pessoa encarregada para registrar dados, organizá-los, catalogá-los e quando necessários desarquivá-los. (SILVA, 2019, p.18)

Nos anos 2000, as empresas com uma visão estratégica, em relação aos fornecedores, distribuidores, logística, financeiro entre outros, criaram um sistema que seu principal objetivo era a integração do sistema que a empresa operava e os sistemas que as organizações trabalham. (OLIVEIRA,2018, p.15) A tecnologia de informação acabou surgindo de uma necessidade, as empresas que precisam estabelecer estratégia e instrumento de captação, organização, interpretação e uso das informações. (PEREIRA e FONSECA, 1997, p.10)

2.2 Sistema de Informação Gerencial

O sistema de informação gerencial ou conhecido como SIG, foi definido como “o processo de transformação de dados em informações que são utilizados na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados” (OLIVEIRA,2018, p.14).

Oliveira (2018, p.31) ressalta que o SIG é projetado para oferecer informações seguras para tomadas de decisões sólidas que resultem nos objetivos e metas empresariais. É um instrumento administrativo que auxilia e proporciona benefícios para as empresas como redução de custos das operações, produtividade, agilidade em acesso às informações e estímulo maior na interação entre os tomadores de decisões. Em um processo administrativo, é através dele que são realizadas gerações de informações que contribuem para eficácia e exercícios nas funções de um bom planejamento. Auxilia nos principais pilares da empresa: qualidade, produtividade e participação.

A qualidade está voltada não só no produto, é a satisfação de seus clientes e qualidade de vida de seus funcionários para alcançar bons resultados. A produtividade está voltada no bom direcionamento e objetivo que a empresa alcançará. A participação dos funcionários e a disponibilidade das informações, resulta assim uma melhoria na qualidade de serviço e na produtividade. (OLIVEIRA, 2018, p.31)

2.3 A importância do Sistema de Informação na tomada de decisão

As empresas estão cada vez mais investindo em tecnologia e sistema de informação, pois sua intenção é garantir importantes objetivos como: excelência operacional; novos produtos, serviços e modelo de negócios, relacionamento mais

estreito com clientes e fornecedores, vantagens competitivas, tomada de decisão e sobrevivência no mercado. (LAUDON e LAUDON,2014, p.32)

Oliveira (2018, p.32) afirma que o sistema de informação gerencial, em certas ocasiões proporciona alguns benefícios como: redução de custos operacionais, melhoria nas informações, melhoria na tomada de decisão, através de informações rápidas e precisas, uma interação maior entre os tomadores de decisões, redução de centralização de decisões das empresas e estruturação por facilitar o fluxo de informações.

3. METODOLOGIA

Essa sessão aborda os métodos utilizados na estruturação do projeto de pesquisa, são ferramentas utilizadas para desenvolvimento do projeto. Essa pesquisa é necessária para construção de projetos sobre determinados temas. (MARCONI e LAKATOS, 2001, p. 132)

Considerando-se o critério de classificação de pesquisa estudado por Vergara (2016, p.52), quantos aos fins e quantos aos meios, tem-se: quanto os fins – trata de uma pesquisa descritiva, pois exporá as características e as necessidades do sistema de informação gerencial utilizado pelas empresas e quanto aos meios – trata-se de pesquisa em simultâneo, bibliográfica. Pode classificá-las como pesquisa bibliográfica, pois irá explorar o uso de livros, artigos entre outros.

As etapas desta pesquisa foram:

- Etapa 1 – A introdução do projeto onde inicia a importância do sistema de informação atualmente.
- Etapa 2 – Referencial teórico que explica o que é sistema de informação, a evolução, o sistema de informação gerencial e sua importância.
- Etapa 3 – Desenvolvimento da metodologia da pesquisa a ser adotadas.
- Etapa 4 - Análise e discussão da pesquisa.
- Etapa 5 – Considerações Finais

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO

O sistema de informação gerencial hoje é usado por diversas empresas de todos os ramos, os três principais papéis nas empresas para Claro (2013, p.10 *apud* O'Brien 2014) envolve o apoio, as operações, tomadas de decisão gerencial e as vantagens estratégicas. E no varejo não é diferente, pois, pode obter benefícios e uma grande competitividade entre seus concorrentes e trazendo parceria com seus fornecedores.

Esses sistemas fornecem inúmeras informações para sócios e gestores da empresa no ramo de varejo em seu desempenho na frente dos negócios. Para Claro (2013, p. 11) essas informações devem ser estruturadas, organizadas e disponíveis de maneira clara para ser utilizadas da forma correta.

O varejo é um ramo dinâmico e se baseia em informações vindas de todos os lugares possíveis, 24h por dia, sendo de novos produtos ou serviços, promoções, concorrentes mais agressivos, novos consumidores, alteração tributária, novas tecnologias, etc., a figura 1 exemplifica como as informações são importantes para o sistema de informação gerencial:

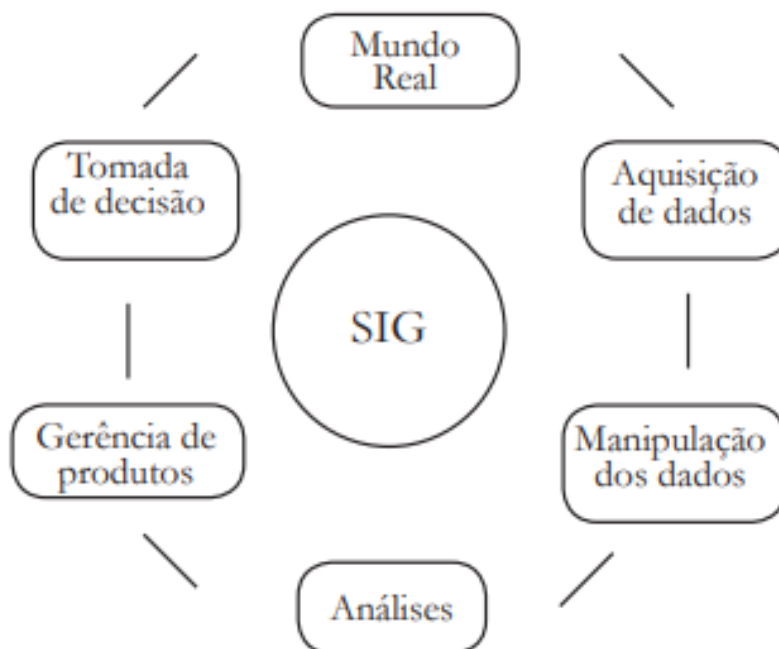


Figura 1 – Modelo de Sistema de Informação Gerencial

Fonte: CLARO,2013, p. 12 *apud* CEPROMAT,2012

Pesquisar informação para uma possível tomada de decisão pode acontecer por um problema decisório, não que esse problema seja algo negativo. É algo que precisa ser resolvido baseado em uma informação, seja aumento dos preços, mudança na produção ou novas estratégias a ser adotada pela empresa. Claro (2013, p.13) cita um exemplo:

No caso específico do varejista, deva proporcionar a disseminação dessa informação em todos os níveis, pois em determinados momentos a tomada de decisão deve ser feita em segundos no próprio ponto de venda e com a presença do consumidor. (CLARO)

Atualmente com o mercado competitivo, exige um gerenciamento eficiente, com uma visão estratégica que se baseia no sistema de informação. O sistema de informação não é apenas um gerador de relatórios, eles devem fornecer informações diversificadas que consolidam a tomada de decisão.

Nas organizações são necessários dois tipos de informações, que se complementam: operacionais e as gerenciais. As operacionais são informações rotineiras que geram um número maior de dados, onde são processados pelas atividades dentro da empresa, as gerenciais se baseiam nas informações operacionais que possibilita os gestores a supervisionar todos os setores, ajudando a entender o que acontece em cada área para poder decidir diante de uma situação. (CLARO, 2013,p.25 e 26)

O sistema de informação utilizados pelas empresas é composto por um conjunto: tecnologia, organizações e pessoas. Que foi chamada abordagem sociotécnica. (CLARO, 2013,p. 26 *apud* MÜLBERT e AYRES,2007). A figura a seguir demonstra esse conjunto.



Figura 2 – Abordagem sociotécnica de um sistema de informação e seus componentes
 Fonte: Claro,2013, p.26 *apud* Laudon e Loudon (2001) adaptado por Mülbert e Ayres (2007, p.49)

Ao analisar a figura observamos que as organizações obtêm um procedimento operacional e administrativo, que podem ser registrados ou serem de práticas informais. Essas informações são passadas para o sistema de informação. As pessoas são os usuários que se beneficiam dessas informações para analisar e executar seus serviços. Os usuários são os responsáveis por inserir essas informações para um sistema produtivo. Essas pessoas devem ser ensinadas e treinadas para inserir essas informações e compreendê-las, caso um erro seja inserido ou uma má interpretação de informação afeta o desempenho dentro da organização. (CLARO,2013, p.27)

Podemos afirmar, se a empresa tiver condições em procedimento, pessoas e tecnologia pode possibilitar a ter um excelente sistema de informação, sendo de extrema importância no cenário competitivo em qualquer setor mundial, obtendo ganhos maiores e ultrapassando os seus investimentos realizados. (CLARO,2013, p.28)

No ramo do varejo possui vários tipos de sistemas que atuam dentro da empresa como: sistemas de apoio a decisão (SADs) pode substituir o sistema de informação gerencial, pois sua função é ajudar o nível de gerências a tomar decisões não usuais e eficazes, elas utilizam informações internas e externas auxiliando nas

tomadas de decisões, o sistemas de apoio ao executivo (SAEs) são utilizados pelo nível gerencial servem para tomar decisões não rotineiras que exige um bom senso de avaliação e percepção, o sistemas de informação de fabricação e produção (SIFPs) são responsáveis pela produção de produtos, serviços de planejamento, manutenção, desenvolvimento e metas para produção, equipamentos, suportes e matérias-primas, o sistemas de informação financeira e contábil (SIFCs) são responsáveis pela administração de ativos financeiros visando o retorno dos investimentos efetuados pela empresa, esse sistema auxilia no estabelecimento de metas e desempenho financeiro, ajudam os gestores a supervisionar e controlar recursos e análises para aumentar o retorno sobre o investimento realizado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente artigo possibilitou uma análise, como o sistema de informação auxiliou na tomada de decisão. Podemos observar que através do SIG as empresas conseguem informações de todos os setores podendo avaliar e tomar suas decisões, baseadas nas informações inseridas no sistema. Além disso, permitiu que entendesse a evolução do sistema de informação até sua importância em um processo gerencial, possibilitando assim, entender a importância deste sistema em uma tomada de decisão. Observamos o quanto de benefícios que o SIG traz para as empresas e vantagens competitivas entre seus concorrentes. E mostra seu principal objetivo que é transmitir informação às empresas, para que elas possam fazer uso correto numa tomada de decisão.

A relação do sistema de informação gerencial com as empresas varejistas nos permite observar o quanto ela é importante, pois o ramo do varejo é dinâmico possuindo informações a todos os instantes. Precisando ser inseridas e analisadas para uma possível decisão, um exemplo é: analisar seus concorrentes e os preços dos produtos. O mercado competitivo exige eficiência e uma visão estratégica rápida se baseando em seu sistema de informação, auxiliando relatórios rápidos e precisos, ajudando assim na rapidez da tomada de decisão.

Um importante processo na tomada de decisão por meio do sistema de informação é o controle da comunicação, a confiabilidade das informações é um fator essencial. A empresa que aplica um controle de comunicação, consegue gerenciar planos, registros de questão, dados de desempenhos de trabalhos, ativos de

processos organizacionais, opiniões especializadas, conforme a figura 3. A reunião *full time* vem sendo utilizada dentro das empresas para análises dos problemas e soluções por meio de informações, metas estabelecidas pelas empresas e sugestões e informações complementares auxiliando assim na evidência para uma tomada de decisão a figura 4 mostra um exemplo de relatório utilizado.

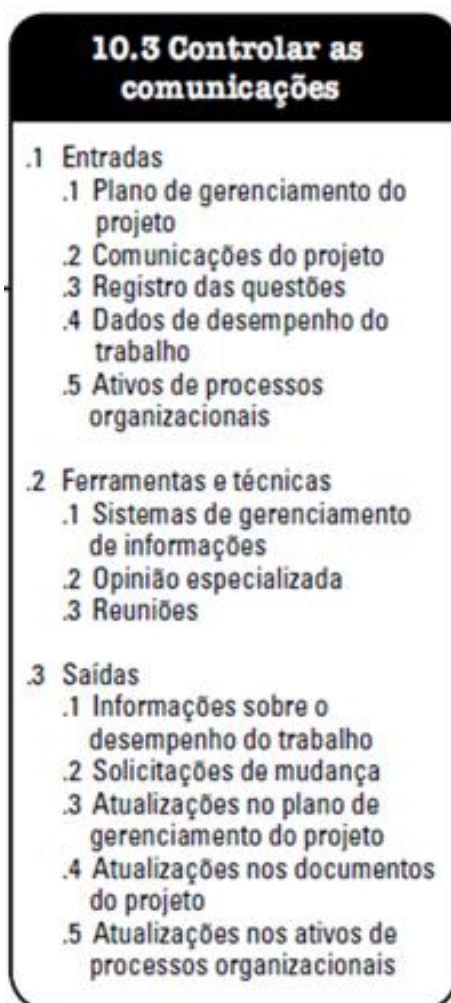


Figura 3 – Fluxo do controle de comunicação

Autor: Lizandro Augusto Leite Zerbone

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CLARO, ALBERTO, **Sistema de Informações Gerenciais**. 1.º Ed. São Paulo: Know how, 2013.

LOUDON, Jane P; LAUDON, Kenneth C. **Sistema de Informação Gerenciais**. 11.º Ed. São Paulo; Pearson Education do Brasil, 2014.

MAGALHÃES, Antônio de Deus F; LUNKES, Irtes Cristina. **Sistemas contábeis: O valor informacional da contabilidade nas organizações**. São Paulo: Atlas S/A, 2000.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6.ª. Ed. São Paulo: Atlas S/A, 2001.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistema de Informações Gerenciais**. 17.º Ed. São Paulo: Atlas S/A, 2018.

PEREIRA, M. J. L. B.; FONSECA, J. G. M. **Faces da decisão: As mudanças de paradigmas e o poder da decisão**. São Paulo: Makron Books, 1997.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França, **Tecnologia da Informação: Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. São Paulo: Atlas S/A, 2000.

SILVA, Katia.Cilene.Neles. D.; BARBOSA, Cristiano.; JUNIOR, Ramiro.Sebastião. **C. Sistemas de Informações Gerenciais**. Porto Alegre: SAGAH, 2019.

VEGARA, Sylvia Constant **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**, 16ª Ed. São Paulo: Atlas S/A, 2016.