

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE  
DO JURUENA  
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**A RELEVANCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERÊNCIAIS NA TOMADA  
DE DECISÕES NAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO EM EMPRESAS  
COMERCIAIS JUINENSES.**

Autor: Fernando Batista da Silva

Orientadora: Profª Esp. Heloisa dos Santos

**JUINA/MT  
2010**

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE  
DO JURUENA  
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**A RELEVANCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERÊNCIAIS NA TOMADA  
DE DECISÕES NAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO EM EMPRESAS  
COMERCIAIS JUINENSES.**

Autor: Fernando Batista da Silva

Orientadora: Profª Esp. Heloisa dos Santos

“Trabalho apresentado como exigência parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis”.

**JUINA/MT  
2010**

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE  
DO JURUENA  
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**Banca Examinadora**

Monografia apresentada em 02/12/2010 e aprovada pela Banca examinadora,  
constituída pelos professores:

---

**Prof<sup>a</sup>. Ms. Marta Ivana Vacari Botteselle**  
**Membro da banca**

---

**Prof<sup>a</sup>. Ms. Cleiva Shaurch Mativi**  
**Membro da banca**

---

**Prof<sup>a</sup>. Esp. Heloisa dos Santos**  
**Orientadora**

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, João Batista da Silva, Lucilene de Souza Batista, ao meu irmão Ricardo Batista da Silva, a minha namorada Valdinéia Baraldi, que sempre esteve ao meu lado nesta jornada, a todos meus amigos da Faculdade que sempre me ajudaram com dicas e sugestões de trabalho e em especial a professora com quem mais tive convivência por esses anos de estudo Cleiva Schaurch Mativi.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por nos dar a vida e ânimo para esta batalha, a minha grande família, pelo amor e apoio de sempre, em especial aos meus pais João Batista da Silva e Lucilene de Souza Batista, por esta oportunidade de aprendizado, por terem me fornecido condições de estudo, pelo incentivo moral que ajudou muito a tornar o profissional que sou, e que sem eles jamais estaria chegado até aqui.

Agradeço a professora Mara Luiza Gonçalves Freitas, Cleiva Schaurch Mativi e Eliane, que acreditaram no meu trabalho e estiveram vários momentos ao meu lado fornecendo conhecimento e dicas de enriquecimento.

A minha Orientadora Heloisa dos Santos, que acompanhou todo o desenvolvimento do meu trabalho, pelo seu apoio e incentivo. Aos meus amigos de faculdade, que por varias discussões ajudaram muito na escolha e mudanças de projetos, e a minha namorada Valdinéia Baraldi, por ter me acompanhado estes quatro anos de estudo, por vários momentos que passamos juntos, e que nessa fase final foi quem mais me motivou a erguer a cabeça e não desistir. Muito Obrigado.

## RESUMO

Essa monografia apresenta a importância do SIG (sistema de informações Gerenciais) a ser instalado nas empresas, o diferencial que se pode ter com esse sistema de informação, a ser manuseado por pessoas preparadas e habilitadas, que possibilitam aos gestores ou responsáveis pela entidade respostas do funcionamento de sua empresa, tendo mais agilidade e eficiência na tomada de decisões. Os benefícios que podem ser adquiridos com essa ferramenta de trabalho, que tendo meios de informatização poderá ser instalado sem qualquer problema. Foi se utilizado de um questionário com perguntas fechadas para empresário Juinenses, com intuito de verificar como eles entendem o SIG para tomada de decisão, que teve como resultado aceitação das perguntas aferidas. Subentendendo que o SIG deve ser instalado nas empresas com intuito de solução e aperfeiçoamento das decisões gerenciais, que vêm sempre alavancar resultados positivos.

**Palavras-Chave:** SIG, Tomada de Decisões, Contabilidade.

“Os Filhos Imitam os Pais, por isso bons exemplos são Fundamentais” Pe. Ivan

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Representação esquemática da empresa, seu ambiente e seus subsistemas .....	24
Figura 2: Parte das informações globais da empresa que SIG aborda .....	30
Figura 3: Simulação como ocorre a decisão de investir .....	34

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: O SIG é importante para a tomada de Decisões Gerenciais .....	38
Gráfico 2: As informações Fornecidas pelo SIG suprem as necessidades da Empresa .....	39
Gráfico 3: O SIG não apresenta problemas técnicos .....	40
Gráfico 4: A empresa deve dispor treinamentos de qualificação relacionados ao SIG ..	41
Gráfico 5: Os dados fornecidos pela contabilidade alimentam adequadamente o SIG..	42

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 PROBLEMA DE PESQUISA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 OBJETIVOS.....</b>	<b>12</b>
<b>1.4.1 Geral .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4.2 Específicos .....</b>	<b>13</b>
<b>1.5 HIPÓTESES.....</b>	<b>13</b>
<b>2 REVISÃO TEÓRICA .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 CONTABILIDADE.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 SISTEMAS CONTÁBEIS .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.1 A importância do profissional Contábil.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.2 Usuários da Contabilidade .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.3 Poder da Informação Contábil .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.4 Dados e Informações .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.5 Instruções Gerenciais.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.6 Contabilidade Gerencial .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.7 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.8 Sistema.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.9 Subsistema do Sistema .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.9.1 Subsistema Institucional .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.9.2 Subsistema de Gestão .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.9.3 Subsistema Formal .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.9.4 subsistema Social .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.9.5 Subsistema de Informação.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.9.6 Subsistema Físico-Operacional .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3.1 Sistemas de informações Gerenciais (SIG) .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.2 Benefícios dos sistemas de Informações Gerenciais para as empresas.....</b>	<b>32</b>
<b>2.3.3 Tomada de Decisão.....</b>	<b>33</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>35</b>

<b>ANALISE DOS DADOS.....</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>43</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>44</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>46</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Hoje, em função da própria dinâmica dos negócios, as técnicas de análise de investimentos estão sendo usadas para avaliação de empresas, de unidades de negócios e para investimentos de porte, através do SIG

O SIG é um investimento feito para empresa, visando gerar um fluxo de benefícios futuros, com perspectivas superiores a um ano. A lógica subjacente deste contexto é a que só haverá justificativas dos sacrifícios feitos se houver o alcance de lucros.

A tomada decisão é parte de um processo que envolve a geração e a avaliação das diversas alternativas geradas pelo SIG que atendam às especificações técnicas dos investimentos. Após relacionadas as alternativas viáveis tecnicamente é que se analisam quais delas são atrativas financeiramente, com fins lucrativos.

Este trabalho tem a finalidade de demonstrar a relevância do Sistema de Informações Gerenciais na empresa para tomada de decisões, e para o seu maior desempenho. Evidenciando os meios que eles são utilizados e por quem são executados ou manuseados. Ressaltando que sistema de informação não será apenas aquilo que esta ligada a sistemas de informática ou computadores, mas sim tudo aquilo que processa a informação para a tomada de decisão, como dados não interligados a sistemas, mas que os responsáveis têm o total conhecimento dessas informações.

Alertando que para aumentar a possibilidade de acerto do que o gestor irá fazer, deve não apenas utilizar o SIG para levantar informações internas, mas também observar o ambiente externo da empresa, e o andamento de seus concorrentes, que influenciará também em seus resultados. De forma a absorver informações de qualidade e interesse que a empresa almeja, através de pesquisas, jornais, revistas e internet, que facilitara ainda mais o alcance do diferencial que ela necessita.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Na atualidade as Empresas vivem num mundo muito competitivo, em que responsáveis gerentes ou proprietários são obrigados a tomarem decisões a todo instante, sempre buscando o sucesso do negócio. Mas nem sempre resultados positivos são encontrados. No entanto esses são fatores fortes que cabem as empresas a buscarem alternativas para manterem a atividade e terem um diferencial.

Uns dos itens que releva muito sobre a esse aspecto é a questão da tomada de decisão como de investimentos, financiamentos, gastos operacionais, das empresas e relativas ao ramo de mercado que ela se encontra.

O tema foi escolhido com fins de busca de identificar os aspectos dos sistemas de informações gerenciais, o que eles fazem e o que eles contribuem para responsáveis e decisões da empresa, demonstrar a sua relevância para se fazer uma análise melhor da situação da entidade e com objetivos de melhorar as suas perspectivas de trabalho.

## 1.3 PROBLEMA DE PESQUISA

Devido a alta competitividade das empresas, em relação a negócios, a concorrência no mercado em geral vem aumentando gradativamente, o que se necessita é de uma ferramenta gerencial na tomada de decisões para que a empresa não tenha prejuízo no final do exercício.

**Qual a visão dos empresários em relação ao SIG para tomada de decisão ?**

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Geral

Todo trabalho científico é escrito para que usuários possam lê-los e entendê-los, portanto é necessário que se tenha objetivos claros e bem definidos, é

importante que o trabalho seja interessante para que os usuários possam sentir vontade de entendê-lo e compreendê-lo.

Lakatos e Marconi (2004, p. 264) afirmam:

Quem escreve um trabalho-deve sempre preocupar-se com o seguinte: o pesquisador escreve para os outros; deve, portanto, apresentar com objetividade e clareza os resultados dos dados coletados durante a pesquisa e chegar a uma conclusão.

O resultado da pesquisa deve ser equilibrado oferecendo ao interessado um trabalho válido, nesse caso, jurídico. O principal objetivo do investigador é despertar no estudante o interesse pela questão em pauta, levando-o a sentir prazer em realizar a pesquisa.

O objetivo geral dessa pesquisa é identificar como os empresários entendem o sistema de informações gerenciais no processo de tomada de decisão.

#### **1.4.2 Específicos**

Descrever os aspectos relativos ao sistema de informações gerenciais que os empresários consideram importantes para tomada de decisões

Evidenciar a contabilidade entre os empresários como importante fonte de dados para o SIG.

Identificar entre os empresários a contribuição dos sistemas de informações gerenciais para tomada de decisão

#### **1.5 HIPÓTESES**

Neste trabalho foram levantadas três hipóteses, que ajudarão o pesquisador a fazer a pesquisa do mesmo, e que no fim será descoberta qual delas será melhor para o desenvolvimento da tomada de decisões nas empresas.

Cervo; Bervian (2002, p. 68) escrevem:

As hipóteses tem função prática quando orientam o pesquisador, colocando-o na direção da causa provável ou da lei que se procura, ou função teórica, quando coordenam e completam os resultados já obtidos, agrupando-os em um conjunto completo de fatos e fenômenos, a fim de facilitar a sua inteligibilidade e estudo.

**H0:** Os empresários crêem que o SIG não é importante para tomada de decisão.

**H1:** Os empresários acreditam que o SIG é relevante para tomada de decisão.

**H2:** As informações do SIG atendem as necessidades dos empresários.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

### 2.1 CONTABILIDADE

Para os objetivos de tomada de decisão e o seu gerenciamento, a empresa é considerada como uma entidade orientada para a acumulação de capital. A empresa é uma entidade de capital cujo objetivo é sua valorização, com fins de saldo líquidos positivos (lucros).

Segundo Souza e Clemente (2004, p. 12)

A boa tomada de decisões deve conduzir a um saldo líquido de ganhos. Eles classificam a toma de decisões em três níveis, são eles: **Estratégica:** tem relação da empresa com o meio ambiente com alcance de médio ou longo prazo; **Administrativa:** tem relação da organização (interna) da empresa com alcance de médio ou longo prazo. **Operacional:** tem relação de processo de produção (ou de transformação) com alcance de curto ou médio prazo.

Desde os tempos remotos a contabilidade era utilizada para auxiliar nas decisões das organizações, apresentando suas variações, que serve como ferramenta imprescindível para tomada de decisões. Com o intuito das empresas sempre investir em negócios favoráveis, com rentabilidade para o seu meio, os profissionais responsáveis pelas mesmas deve ter sempre em mãos o poder da informação da contabilidade na empresa, ou seja, informações de faturamento, as vendas concedidas, as notas de entradas e saídas, os gastos. Tudo deve ser registrado, pois interfere como mutação patrimonial e financeira de qualquer empresa, que contribuirão para projeções futuras.

### 2.2 SISTEMAS CONTÁBEIS

Padoveze (2004, p.51-52) argumenta que:

Conforme definem a CVM (Comissão de Valores Mobiliários) e o IBRACON (Instituto Brasileiro de Contadores), "a Contabilidade é, objetivamente, um Sistema de Informação e Avaliação destinado a prover seus usuários com demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física e de

produtividade, com relação à entidade objeto de contabilização. Os objetivos da Contabilidade, pois, devem ser aderentes, de alguma forma explícita ou implícita, àquilo que o usuário considera como elementos importantes para seu processo decisório.” Esta conceituação é importante para entendermos os objetivos e a abrangência do Sistema de Informação Contábil Gerencial.

Tendo em vista que nos setores financeiros da empresa está presente a função financeira, que garante o desenvolvimento das atividades empresariais, é preciso que a forma de trabalhar esteja de forma controlada e ordenada. Portanto, como um meio de coletar e resumir em termos monetários, as pessoas responsáveis pelas operações da empresa necessitam das informações contábeis, que são produzidas pela contabilidade, que irão auxiliá-las no processo decisório. Lembrando que quando falamos dessa informação devemos primordialmente saber da sua necessidade e da sua forma de manuseio como planejamento e controle.

Braga (2003, p. 27) define:

Sistema contábil é um complexo de normas e procedimentos técnicos intimamente relacionados entre si, que se destinam a possibilitar um controle eficaz dos elementos patrimoniais e a fornecer à administração da empresa todas as informações a respeito da situação patrimonial, financeira e dos resultados obtidos.

Com dados e informações em mãos o Sistema Contábil fornecerá a administradores e usuários os planos esperados e as atividades previstas a curto médio e longo prazo.

Braga (2003, p. 27) ainda relata que:

O planejamento do sistema de informações contábeis, de modo geral, deve obedecer às seguintes etapas básicas:

- a. Diagnose da empresa-compreende o levantamento de informações preliminares sobre a forma jurídica, ramo de atividade, localização, porte da empresa, volume e fluxos operacionais, estrutura orgânica etc.;
- b. Política da empresa – tem conhecimento dos planos de implantação ou desenvolvimento das atividades operacionais, planos de produção e de vendas etc.;
- c. Dados de conjuntura econômica-financeira – fornece informações sobre políticas governamentais para o setor, região, aspectos fiscais e mercadológicos

Ao utilizar-se da informação contábil, o contador nunca deve impor a sua visão da informação ao usuário, deve sempre respeitar a posição do mesmo. Sua

obrigação deve ser de fornecer essas informações, e que se consultado pode opinar, mas nunca impor e decidir sozinho pelo usuário.

### 2.2.1 A importância do profissional Contábil

Outro aspecto importante para utilização dos sistemas de informações gerenciais na tomada de decisões é a presença do profissional contábil (contador) a prestar serviços aos usuários da contabilidade (empresas).

Segundo Marion (2003, p.25) afirma que:

A função básica do contador é produzir informações úteis aos usuários da contabilidade para a tomada de decisões. Ressaltemos, entretanto, que, em nosso país, em alguns segmentos de nossa economia, principalmente na pequena empresa, a função do contador foi distorcida (infelizmente), estando voltada exclusivamente para satisfazer às exigências do fisco.

Verifica-se, portanto com a definição de Marion que é de suma importância o poder da informação da contabilidade e que é necessário que os profissionais da contabilidade estejam sempre preparados e atualizados com o andamento das leis e do mercado em geral.

Até para as empresas conseguirem empréstimos pelas instituições financeiras, para determinado investimentos é necessário que as demonstrações financeiras estejam completas e com a escrituração contábil regular.

Segundo Marion (2004, p.28) afirma que:

**Técnico em contabilidade** (valido até 2004) aquele que cursou contabilidade em nível técnico. Após o término do curso superior (3º grau) de contabilidade profissional é chamado de **Contador** ou bacharel em Ciências contábeis. Tanto o técnico em contabilidade quanto o contador podem ser chamados de contabilistas, ambos podem, legalmente, ser responsáveis pela contabilidade das empresas, análises de balanço, pesquisadores contábeis etc. O Contador, porém, está habilitado a exercer outras atividades não cabíveis ao técnico em contabilidade.

No meio da contabilidade encontramos duas classificações: o bacharel em contabilidade e o técnico em contabilidade (válido até 2004). Segundo Marion ambos tem responsabilidades contábeis limitando apenas para o técnico. O Bacharel em

contabilidade já tem habilidade e maior espaço para trabalho, podendo abranger especialidades de Auditor; Perícia Contábil; Professor de Contabilidade, etc.

### **2.2.2 Usuários da Contabilidade**

Os usuários da Contabilidade podem ser tanto pessoas físicas como jurídicas, que tenham interesse em controlar suas finanças pessoais ou empresariais, fazendo um orçamento diário ou mensal de acordo com sua necessidade.

De acordo com Szuster, Cardoso (2008, p. 18-19):

De acordo com o objetivo de cada usuário – decisão quanto a investimentos ou financiamentos, distribuição de resultados, entre outros -, existe uma demanda diferenciada de informações contábeis. Por este motivo, podemos dividir os usuários da informação do seguinte modo:

- Acionista controlador: retorno do capital comparado com o risco, valorização da empresa, lucro e dividendos;
- Administradores: retorno do capital e do ativo, otimização dos gastos realizados, otimização das decisões futuras, lucratividade do mix de produtos, participação nos lucros;
- Financiadores: capacidade de pagamento, grau de endividamento;
- Governo: tributação e arrecadação de impostos, taxas e contribuições, além da formulação de diretrizes da política econômica

Através da evidenciação entre receita e despesa os usuários da contabilidade podem-se utilizar da mesma para verificar as variações do seu patrimônio num determinado período.

### **2.2.3 Poder da Informação Contábil**

Várias pessoas e instituições utilizam a informação contábil para os mais variados fins.

Eventuais compradores de ações ou debêntures buscam informações se valem a pena ou não investir em determinada empresa; bancos e financeiras de dinheiro analisam a perspectiva de retorno dos seus empréstimos; o governo em vários níveis interessa-se pela informação contábil fiscal e estudos

macroeconômicos; empregados da entidade estão interessados em maiores salários e benefícios; macro economistas e analistas financeiros tem interesse na agregação contábil para extração de agregados financeiros, portanto o maior interessado continua sendo o tomador de decisão interno da entidade, (IUDÍCIBUS, MARION).

A informação contábil é considerada como qualquer outro bem econômico, ou seja, tem um custo e esse custo deve ser sempre comparado com os benefício esperados da informação. Esses benefícios esperados é o valor presente dos lucros adicionais, os fluxos de caixa, que no caso não seriam obtidos caso pessoas do interesse não tivesse adotado esse sistema de informação.

#### **2.2.4 Dados e Informações**

Nesse contexto devemos diferenciar dado de informação, pois é o conhecimento que irá auxiliar o tomador no processo decisório. No entanto os dados são conhecidos como os objetos encontrados, mas na sua originalidade sem a sua identificação não é suficiente para identificar determinado acontecimento.

Segundo oliveira (2008, p.22) diz que: “**Dado** é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação. **Informação** é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões”.

Esse fato indica então que os dados de uma empresa, são os “objetos” que empresários tem em mãos como quantidade de produção, custo de matérias-primas, número de empregados etc. Já a parte da informação seria o resultado da análise dessa coleta de dados, ou seja, capacidade de produção, custo de venda do produto, produtividade dos funcionários etc.

Dados são fatos brutos que podem ser observados por pessoas ou tecnologias apropriadas. É muito fácil capturar, armazenar e transmitir os dados, eles não tem significado inerente, não fornecem elementos sustentáveis para tomada de ação. Já as informações fazem toda a diferença, pois são dados que extraem o significado do acontecimento e mudam o modo com que as pessoas vêem os fatos. (GUIMARÃES, 2007).

### **2.2.5 Instruções Gerenciais**

Oliveira (2008, p.24) afirma que: “Gerencial é o desenvolvimento e a consolidação do processo administrativo, representado pelas funções de planejamento, organização, direção, gestão de pessoas e controle, voltado para a otimização dos resultados da empresa”.

Para que ocorra um bom andamento nos resultados financeiros da empresa é necessário que empresário e contador caminhem juntos. O Empresário deve fornecer todas as informações importantes e necessárias para que o contador faça todas as demonstrações contábeis utilizadas para diagnosticar a saúde financeira da empresa, o contador faz a devolução dos demonstrativos concluídos, e o empresário finaliza o processo tomando as decisões corretas.

### **2.2.6 Contabilidade Gerencial**

Devido à necessidade da adequação de informações de gestores e usuários da contabilidade para devidas tomadas de decisões nas empresas em geral, a contabilidade tradicional dá um lugar a contabilidade gerencial, que está diretamente voltada a fenômenos oriundos da análise financeira, num grau mais detalhado e numa forma de apresentação e classificação mais diferenciada, de maneira a auxiliar os gerentes das entidades em seu processo decisório.

No concernente ao assunto Ludícibus (1998, p.21) afirma que:

A contabilidade gerencial, num sentido mais profundo, está voltada única e exclusivamente para a administração da empresa, procurando suprir informações que se encaixem de maneira válida e efetiva no modelo decisório do administrador.

Nos tempos atuais as empresas batalham muito com o quesito concorrência, que esta cada vez mais acirrada. Procura sempre melhorar em aspectos como preço, praça, produto e promoção. Portanto em função das novas complexidades dos processos de produção a contabilidade Gerencial vem basicamente a atender a necessidade do gerenciamento contábil interno da empresa, para que possam assim cada vez mais permanecer e desenvolver-se nas melhores tomadas de decisão.

De forma geral a Contabilidade Gerencial responsabiliza-se por todo procedimento de técnica, informação ou relatório contábil, feito “sob medida” para que a administração os utilize na tomada de decisões entre alternativas conflitantes, ou na avaliação de desempenho. Pois toda via os interessados terão seu ponto de vista e dirão se serão válidos os relatórios financeiros. Ela mudou o foco da contabilidade, onde não apenas armazena registros das transações financeiras, mas também como fonte para utilização da informação de decisões, afetando no progresso futuro.

## 2.2.7 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

### Conceito de Informática

Muito utilizado hoje em empresas, a informática vêm a facilitar o trabalho de gestores para a utilização de sistemas em função da geração de resultados com mais facilidade e agilidade.

O processamento das informações vem sendo gerado por sistemas de informações que necessitam do computador. De forma mais resumida é uma unidade de processamento, que possui memórias e unidades de entrada e saída e que buscam a informação por meio da informática.

Conforme Chiavenato (2002, p.256) define que:

*A informática é a disciplina que lida com o tratamento racional e sistemático da informação por meios automáticos e eletrônicos. Representa o tratamento automático da informação. Constitui o emprego da ciência da informação através do computador. Embora não se deva confundir Informática com computadores, na verdade ela existe porque existem os computadores.*

Portanto com a informática instalada nas empresas e sendo utilizadas por sistemas, conseguimos almejar mais sucesso, com mais eficiência e agilidade no trabalho de coleta de dados e dinamização de informações. Facilita por meio técnicos o controle de produtividade, a oscilação de mercado comparando com concorrentes, o estado de mercadorias, o estoque da empresa, e a administração

dos gestores, com resultados em mãos mais rápidos de como está a situação da empresa.

### **2.2.8 Sistema**

Nos dias atuais a palavra sistema é mal conceituada e mal utilizada pelos gestores, apresentando pouca qualificação, originando nos meios empresariais, a confusão de usá-la como definição e o porquê do seu fundamento e utilização. No entanto cabe-se salientar a relevância da utilização da ferramenta sistema dentro das empresas e transmitir para gestores e usuários do mesmo a contribuição que pode-se alcançar, que usando sempre de forma correta os resultados positivos serão alcançados sem muita dúvida para a tomada de decisão.

Oliveira (2008, p. 7) define que: “Sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente forma um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Nolan (1979) classifica os sistemas em seis fases, são elas: iniciação, contágio, controle, integração, administração de dados e maturidade.

- Iniciação: na iniciação o foco é a assimilação e o conhecimento da introdução da tecnologia da computação que acaba de chegar a empresa num processo lento;
- Contágio: neste estágio a assimilação do processo começa a ficar mais rápido sem grande controle da administração;
- Controle: aqui começa a fase de controle por parte dos administradores onde há certo amadurecimento da utilização dos sistemas de informação. Pelos recursos da informática que já estão sendo manuseado, o planejamento já começa a fazer presença.
- Integração: é onde começa o entrosamento dos sistemas que foram recebidos e estavam isolados, ocorrendo uma certa padronização e permitindo a integração.
- Administração de Dados: Nesta fase os responsáveis pelo do setor já tem o amadurecimento da utilização dos sistemas de informação. Já tem a certa

preocupação de como será a finalização o tratamento a ser feito pelo dado coletado. Nesta passa a ser considerada como o recurso primordial da empresa e passado também para seus administradores.

- Maturidade: aqui a organização já esta informatizada, e já sabe das suas necessidades, do que vem acontecendo, para assim fazer a implantação dos sistemas necessários para obter bons resultados. (ROSINI, 2003).

De acordo com as diretrizes gerais, a empresa deve ser tomada como um sistema, sendo composta de todos os elementos, como dados, tecnologia, pessoa, mão-de-obra, equipamentos, clientes, que no contexto interagem e procuram objetivos em comuns (como lucros, bem-estar, liderança, qualidade, progressão, etc). Neste caso, quando todo um grupo, almeja objetivos propostos, a empresa vista como um sistema pode ser decomposta em partes menores, denominadas subsistemas, onde cada um responsável por determinado departamento realiza suas tarefas que iram contribuir para o objetivo principal. (ROSINI, 2003).

### **2.2.9 Subsistema do Sistema Empresa**

Subsistemas são as parte do sistema que trabalham juntas para a constituição de bons trabalhos realizados para o desenvolvimento da empresa. São os conjuntos de elementos que de forma geral se agruparão e intermediarão para o alcance do objetivo em comum, contribuindo também para a realização do objetivo maior do sistema.

De acordo com Padoveze (2003, p. 17): “Podemos dizer que todo sistema é composto de partes, quais sejam, seus subsistemas. O sistema empresa é um dos mais complexos e a sua divisão em subsistemas pode ser enfocada de várias maneiras”.

Guerreiro (1989, p. 165) divide o sistema em seis subsistemas:

- Subsistema Institucional;
- Subsistema de Gestão;
- Subsistema Formal;

- Subsistema de Informação;
- Subsistema Social;
- Subsistema Físico-Operacional.

Figura 1 - Representação esquemática da empresa, seu ambiente e seus subsistemas.

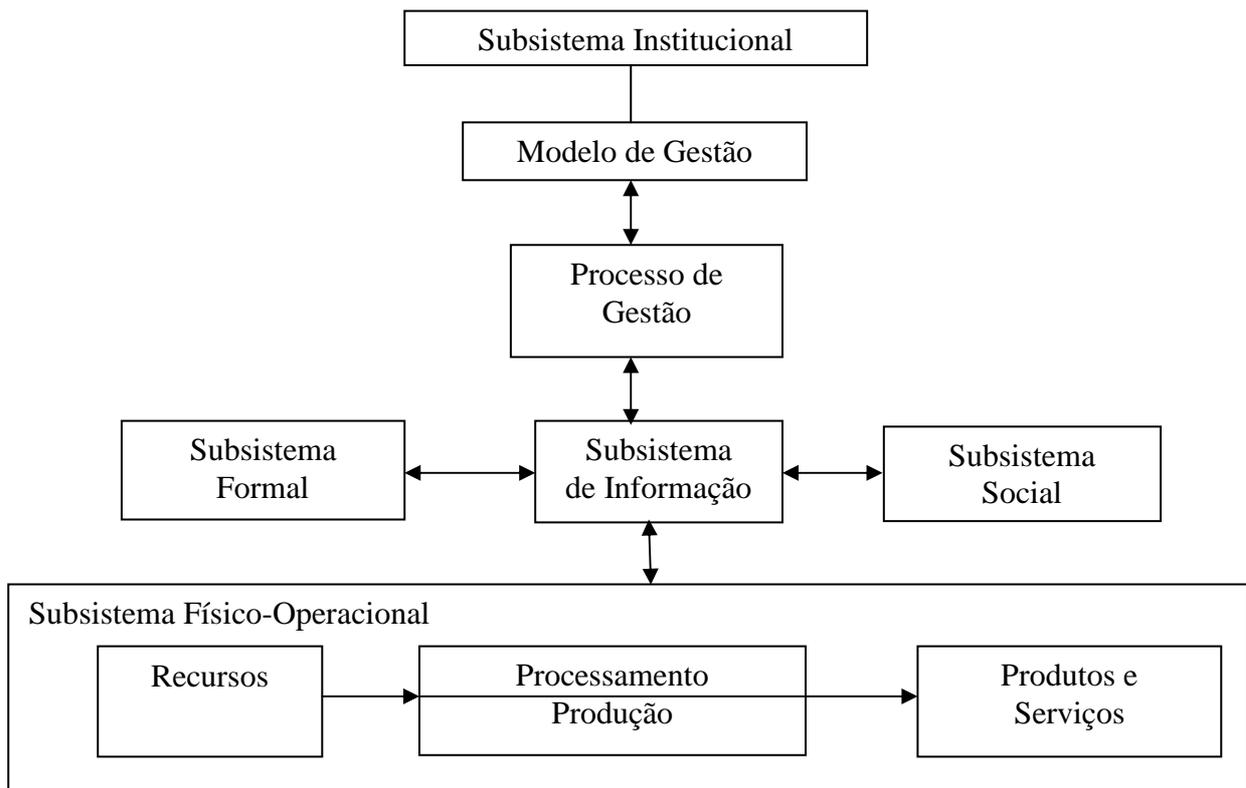


Figura 1: Representação esquemática da empresa, seu ambiente e seus subsistemas

Fonte: CHIAVENATO, 2002

### 2.2.9.1 Subsistema Institucional

É o principal dos subsistemas, tem a missão de traduzir as crenças e valores dos seus empreendedores.

Como esclarece Guerreiro (1989, p.167):

“...uma empresa decorre da necessidade e/ou desejo de alguém que tem expectativas a serem atingidas e que por isso se dispõe a investir num empreendimento, o seu patrimônio, não só o econômico, mas também o patrimônio moral. São empresários, acionistas, sócios, enfim, empreendedores motivados por um conjunto de crenças, valores, convicções,

e expectativas individuais. (...) as crenças, valores e expectativas dos empresários são convertidos em diretrizes que irão orientar todos os demais componentes do sistema empresa para os resultados desejados.”

Assim tendo definido o modelo de administração da empresa, faz-se com que todos possam objetivar a mesma linha de pensamento e assim conseguir adicionar o valor à empresa. Convém-se então a enfatizar a visão dela como um sistema eficiente, e que terá como objetivo final o lucro que a empresa espera.

#### 2.2.9.2 Subsistema de Gestão

No subsistema de Gestão é onde são executadas as atividades de planejamento e controle, que por esse intermédio as decisões serão tomadas.

Padoveze (2003, p. 18) afirma que:

O subsistema de gestão compreende um conjunto de procedimentos e diretrizes, partindo do planejamento até o controle das operações, quais sejam:

- Análise dos ambientes externo e interno.
- Elaboração do planejamento estratégico.
- Elaboração das diretrizes e políticas estratégicas.
- Planejamento operacional.
- Programação das operações.
- Aprovação do programa operacional.
- Execução das operações e transações.
- Controle.
- Ações corretivas.

Através do conhecimento das informações geradas pelo subsistema de informação, podemos obter uma condição básica para o adequado processo de planejamento, execução e controle das atividades. (Guerreiro, 1989).

#### 2.2.9.3 Subsistema Formal

É onde as tarefas são divididas pela estrutura administrativa da empresa que corresponde a esse subsistema. Elas serão agrupadas em setores em que cada departamento terá a sua devida responsabilidade na execução de tarefas.

Segundo Guerreiro (1989 p. 171):

“...contempla a forma pela qual a empresa agrupa as suas diversas atividades em departamentos, a definição da amplitude administrativa, o grau de descentralização desejável, a utilização das funções de assessoria, o problema de autoridade e responsabilidade, entre diversos outros aspectos.”

No que define as questões de responsabilidade e autoridade o subsistema formal, recebe ligeiramente impactos do subsistema de gestão, que no caso estão inteiramente ligados. E que por sua vez também irá impactar o subsistema social. No entanto, a estruturação dos produtos e serviços a serem produzidos, e o processo de produção das atividades internas da empresa, o subsistema formal será também decorrente do subsistema físico-operacional. (PADOVEZE p. 19).

#### 2.2.9.4 subsistema Social

Ressalta-se que o objetivo da empresa é visar lucro. Tendo em vista que o mesmo aumentara ou diminuirá de acordo com grau de competência empresarial. Ou seja se toda a parte que envolve a empresa, principalmente as especialidades humanas tiverem responsabilidades e objetivos a serem alcançados em comuns. Que dentro dessas premissas são questões atinentes a esse subsistema.

O sistema social compreende todos aqueles envolvidos do meio social, que fazem parte do sistema empresa e que apresentam características relacionadas a pessoas, necessidades dos indivíduos, criatividade, objetivos individuais, motivação, liderança, treinamento. (GUERREIRO p. 171).

#### 2.2.9.5 Subsistema de Informação

A formação desse subsistema é dada pela alta necessidade de informação que a estrutura administrativa necessita para a sua gestão. Onde os gestores em atuação obrigam a geração de inúmeros subsistemas de informações específicos, que estruturalmente forma os subsistemas de informação. Coloca-se então que a informação é a matéria prima para os gestores em seu processo de produção. Portanto para se ter relevância na questão da informação deve-se ter atividades específicas dentro para os gestores de grande parte do subsistema de informação.

Conforme Guerreiro (1989 p. 172):

“...dentre as inúmeras atividades executadas no âmbito da empresa, existem aquelas que objetivam basicamente a manipulação de informações. Elas geram essas informações através da manipulação (processamento) de dados derivados da execução das diversas atividades necessárias ao desenvolvimento das funções empresarias básicas. Essas atividades se caracterizam por três aspectos básicos: recebimento de dados, processamento e geração de informações.”

De acordo com às grandes interações das atividades internas, fica difícil utilizar-se apenas das necessidades de informação, que deve ser de nível ótimo e alocado apenas dentro das empresas. Com essas interações a produção das informações podem não ser favoráveis, e acabar criando atividades desnecessárias às organizações e descumprindo com suas missões. Portanto o subsistema de informação necessita da função controle, ou seja, da vigilância dos gestores, que nesse caso pode até ser um elemento de redução no seu processo empresarial, mas por final terá qualidade em seus resultados.

#### 2.2.9.6 Subsistema Físico-Operacional

É nesse subsistema que são feitas as transações, onde as tarefas são executadas por equipamentos e sistemas da empresa. Assim para que essas transações sejam feitas é necessário que as pessoas interajam, ou seja, pelo meio do subsistema social, que também é apoiado pelos demais subsistemas.

No entendimento de Guerreiro (1989, p. 170):

“...o subsistema físico corresponde ao ferramental que as pessoas (subsistema social), com determinada autoridade e responsabilidade (subsistema formal), municiadas das informações necessárias (subsistema de informações) e condicionadas por determinados princípios (subsistema institucional), interagem no processo de tomada de decisões (subsistema de gestão). Através da interação desses subsistemas são executadas as funções empresariais (compra, venda, finanças, etc.), no sentido de a empresa cumprir a sua missão.”

Neste caso todos os subsistemas estão interligados entre si, pois canalizam todas as suas funções, objetivando que as tarefas sejam executadas dentro dos princípios da eficiência e eficácia que a empresa necessita. No subsistema físico-

operacional é onde a empresa manifesta-se ou não a sua necessidade na obtenção de produtos ou serviços, que de modo geral virão a atender a missão da empresa.

### 2.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistemas de Informação é a expressão utilizada para descrever um sistema automatizado ou manual, que envolve pessoas, máquinas, e métodos para organizar, coletar, processar e distribuir dados para os usuários do sistema envolvido. Um Sistema de Informação poder ser usado então para prover informação, qualquer que seja o uso feito dessa informação.

Guimarães (2007, p. 25) afirma:

Os sistemas de informação são aqueles que coletam ou armazenam dados, submetendo os mesmos a um processamento que os transformam em informações. Produtos de informação podem ser fotos, textos, vídeos, etc., porém os mais clássicos em ambientes empresariais são os relatórios.

Um sistema de informação consiste para os tomadores de decisão que ao enfrentar um problema dentro de algum contexto empresarial, tenha condições de alcançar provas, que lhe serão fornecidas através de alguma modalidade de apresentação, a fim de chegar à solução.

Rosini; Palmisano (2003, p. 3) afirma que:

O conceito básico de sistema de informações estabelece que todo sistema é um conjunto de elementos interdependentes em interação, visando atingir um objetivo comum. Teoricamente, há dois tipos de sistemas: aberto e fechado. O sistema aberto é o que sofre influencia do meio e que, com suas ações, influencia o meio; o sistema fechado não sofre influências do meio nem altera com suas ações internas.

Dentro das empresas os sistemas passam por períodos de sucesso, onde se observa que tudo esta andando conforme os gestores e responsáveis pelo mesmo desejam alcançar a sua necessidade. E passam também por períodos de decadência que é o ponto que podemos dizer que o sistema não está mais acompanhando as necessidades da empresa, ou seja, a empresa está evoluindo e os sistemas não conseguindo processar os dados e transformá-los em informações, ou por não conseguirem suportar alterações.

Conforme Rosini; Palmisiano (2003, p.4) o sistemas de informações apresenta os seguintes ciclos de vida:

**Criação** – é a fase em que o sistema é desenvolvido. As funções e os objetivos propostos são estudados e levantam-se os elementos que irão compor o sistema. Os subsistemas são desenvolvidos, testados e desde que atendam aos objetivos preestabelecidos, o sistema será implantado. **Evolução** – o sistema sofre mutações para que consiga acompanhar as necessidades do meio ambiente que o cerca. Empregam-se novas técnicas, novos módulos, tentando prolongar a vida do sistema. **Decadência** – em determinado momento, as necessidades do meio ambiente evoluíram tanto e requerem cada vez mais do sistema, que este já não suporta mais as alterações necessárias. É nesse momento que se depara com a fase de decadência. Os responsáveis pelo sistema devem retardar a chegada a esse ponto e ao mesmo tempo estar atentos para a necessidade de criação de um novo sistema para substituição.

Os Sistemas de informações estão voltados ao desempenho das atividades nas organizações, acoplados de tecnologias de informação as quais objetivam a melhorar as decisões. O seu propósito é atuar como atividade, um meio de condições de servir aos decisores, onde possam a melhorar o seu desempenho extraindo e obtendo o máximo de informações certas na hora certa.

### 2.3.1 Sistemas de informações Gerenciais (SIG)

De acordo com Oliveira (2008, p. 26) define Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) como:

Sistemas de Informações Gerenciais – SIG – é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

Dentro das organizações o SIG vêm a enfrentar um grande desafio, que é assegurar a qualidade das informações e a sua agilidade onde são imprescindíveis para seus gestores, e como um fiel aliado na ajuda do processamento dos dados em informação, cujo é de suma importância para a tomada de decisão conforme o ambiente que a empresa está inserida. A informação é o insumo mais importante para as tomadas de decisão.

Segundo LACOMBE e HEILBORN (2003, p. 450):

O que caracteriza, na empresa, o sistema de informações gerenciais, não é o fato de se dispor de um conjunto de informações arrumadas de forma inteligível, mas sim sua integração, consistência, processamento e comunicação, incluindo como a sua eficácia e utilidade gerencial para ações e providências administrativas em tempo hábil.

Figura 2 – Parte das informações globais da empresa que SIG aborda

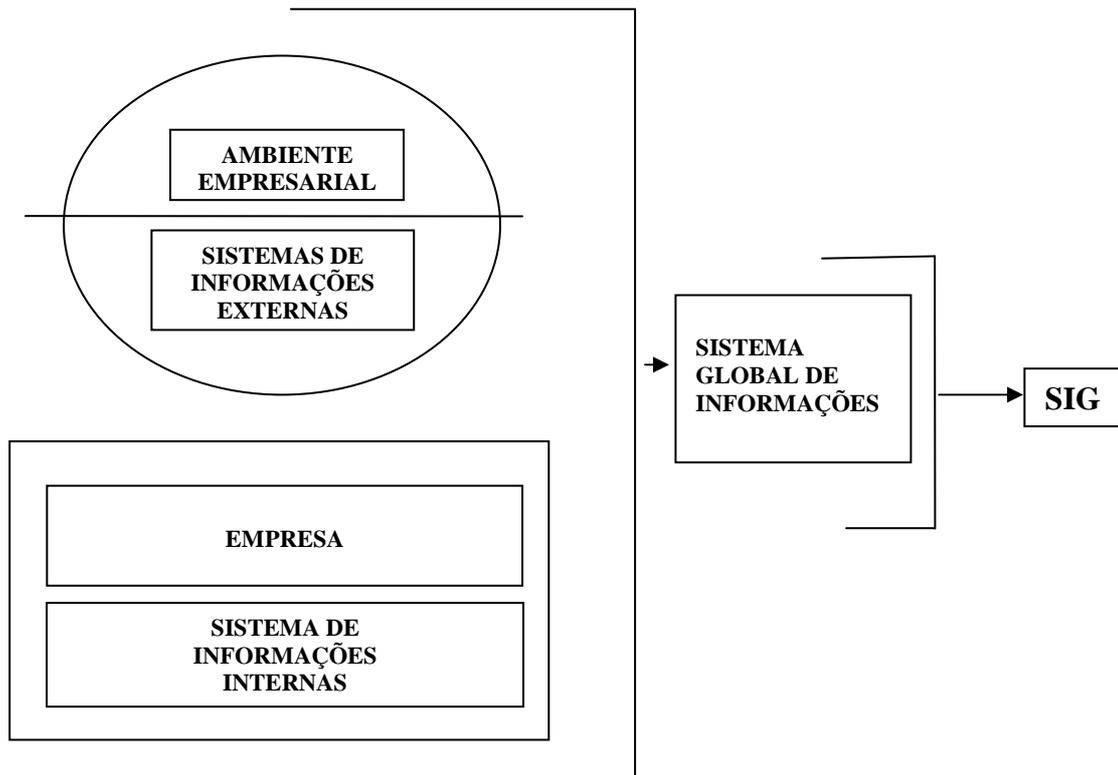


Figura 2: Parte das informações globais da empresa que SIG aborda

Fonte: OLIVEIRA, 2008

Oliveira (2008, p.25) comenta que:

É um sistema de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicações que coleta, valida, executa operações, transforma, armazena, recupera e apresenta dados para uso no planejamento, orçamento, contabilidade, controle e em outros processos gerenciais para os vários propósitos administrativos. Os sistemas de processamento de informações tornam-se sistemas de informações gerenciais quando sua finalidade transcende uma orientação para processamento de transação, em favor de uma orientação para tomada de decisões gerenciais.

Ao longo de sua existência as empresas oscilam muito, como momento de auge, (sucesso) e momentos de crise, que são relacionadas por causas externas como (ambientais) ou internas. Oliveira (2001).

Conforme Oliveira (2001, p.40):

Nestes momentos de crise os gestores e executivos podem promover algumas ações como:

I – Na área operacional, promover:

- estudo e racionalização dos produtos existentes;
- desenvolvimento de novos produtos;
- estudo para racionalização dos fluxos de produção;
- controle mais rigoroso de qualidade dos produtos; e
- controle e eliminação de perdas de produção.

II – Na área mercadológica, promover:

- estudo e identificação das necessidades de mercado;
- desenvolvimento de novos mercados;
- acompanhamento das atividades dos principais concorrentes;
- estudos dos custos promocionais e seu grau de efetividade; e
- controle e análise detalhada de cada mercado e cliente.

III – Na área financeira, promover:

- identificação da estrutura mais adequada de capital;
- controle de prazos e rotação de valores;
- otimização das melhores fontes de financiamento;
- controle do capital de giro; e
- controle efetivo do fluxo de caixa da empresa.

IV – Na área administrativa, promover:

- otimização dos sistemas de controle administrativo;
- otimização dos sistemas contábil e orçamentário;
- otimização dos sistemas de apuração de custos;
- otimização dos sistemas de controle computadorizado; e
- otimização dos sistemas de informação gerencial.

A proximidade da informação para os gestores deixará com ferramentas de extrema importância e que acelerará no processo de ação para uma decisão coerente com a situação desejada pela a empresa. Hoje as empresas que adquirem o SIG saem na frente da concorrência, conseguem ter mais visão de investimentos de decisão. O grande potencial para uma tomada de decisão está na boa coleta de dados transformado em informações, que são utilizados pelos gestores. No entanto a empresa tendo um sistema de informação gerencial confiável e ágil estará em uma posição mais elevada que muito mais de seus concorrentes.

### 2.3.2 Benefícios dos sistemas de Informações Gerenciais para as empresas

Normalmente para se avaliar os resultados de um sistema de informação e os benefícios no seu processo decisório, encontra-se muita dificuldade. Entretanto para que o executivo possa trabalhar, deve-se ter um conhecimento da importância dos impactos que os sistemas de informações gerenciais proporcionam para as empresas.

Segundo Oliveira (2008, p. 31-32) afirma que os seguintes benefícios para as empresas são:

- redução dos custos das operações;
- melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
- melhoria nos serviços realizados e oferecidos, quer sejam eles internos à empresa mas, principalmente, externos à empresa;
- melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- fornecimento de melhores projeções e simulações dos efeitos das decisões;
- melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- melhoria na estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam cada parte do sistema considerando;
- redução do grau de centralização das decisões na empresa;
- melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais ou externos;
- melhor interação com os fornecedores, possibilitando, em alguns casos, a consolidação de parcerias;
- melhoria nas atitudes e nas atividades dos profissionais da empresa;
- aumento do nível de motivação e de comprometimento das pessoas envolvidas;
- redução de funcionários em atividades burocráticas; e
- redução dos níveis hierárquicos.

São muitos os benefícios que o SIG proporciona para que as empresas tomem as melhores decisões e possam obter mais lucro e mais qualidade no atendimento, através destes benefícios, diminuem também os custos que a empresa possa vir a ter, pois o SIG é uma ferramenta que auxilia o empresário em determinado ramo. Sendo bem utilizado ele pode trazer bons resultados operacionais, não operacionais e também no setor de recursos humanos, pois se a

empresa esta bem todos os funcionários desenvolvem o seu trabalho com prazer o que faz com que a empresa cresça cada vez mais.

### **2.3.3 Tomada de Decisão**

Se toda empresa seguir normas e fases de processos que devem ser seguidos, pode-se acarretar em uma boa tomada de decisão que ocasionará assim o sucesso da empresa.

Conforme Oliveira (2001), os processo para a tomada de decisão são:

- Identificação do problema;
- Análise do problema, a partir da consolidação de suas informações;
- Tratar o sistema como um sistema.
- Análise e comparação das possíveis soluções, que será por meio de um levantamento das vantagens e desvantagens de cada alternativa.
- “Através dos critérios aceitos pela empresa”, a implantação da avaliação de cada alternativa, que estará relacionado com a eficiência de seus processos.
- Seleção das alternativas mais enfatizadas.
- A implantação da alternativa selecionada que incluirá um treinamento as pessoas envolvidas.

Seguindo este processo os gestores estarão no caminho certo e viável, que no final proporcionará os melhores resultados. Pois Implicará o conhecimento prévio das condições básicas da empresa e de seu ambiente de trabalho, avaliando as decisões a serem tomadas no futuro, que apoiados pelos sistemas de informação ajudaram os gestores em todas as funções da administração, como o planejamento, organização, coordenação, controle. Oliveira (2001).

A tomada de decisão deve estar envolvida com um projeto de investimento que pode ser entendido como um esforço a elevar a informação (conhecimento), a respeito de tudo que está por volta, todas as condições desejáveis e indesejáveis, que analisando esse fato os gestores possam diminuir os níveis de risco, e colocar a empresa sempre em situações que venha a favorecer-se. Souza (2004).

Figura 3 – Simulação como ocorre a decisão de investir

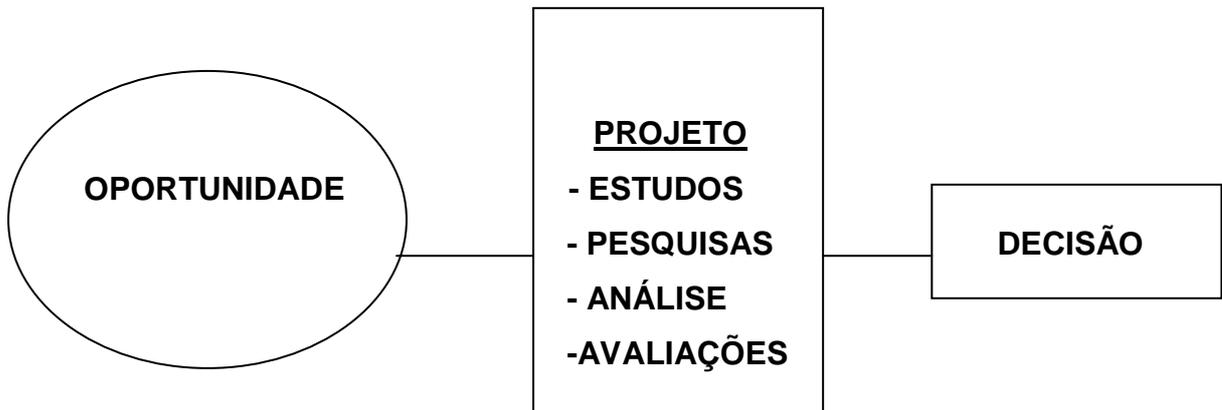


Figura 3: Simulação como ocorre a decisão de investir

Fonte: SOUZA, 2004

Existem duas situações completamente fundamentais que serão utilizadas pela empresa na tomada de decisão nos investimentos, essas situações diminuirão os riscos de investimento que podem levar a empresa a tomar prejuízo.

Segundo Souza (2004, p. 21):

Quando se menciona risco de forma genérica, está-se, na verdade, utilizando linguagem pouco precisa, porque não se está fazendo distinção entre duas situações significativamente diferentes:

- a. Situação de risco – em que os eventos possíveis e suas probabilidades de ocorrência são conhecidos;
- b. Situação de incerteza – em que não se sabe quais são os eventos possíveis, ou não se conhecem suas probabilidades de virem a ocorrer.

Se a empresa possuir projetos de investimento o nível de incerteza diminuirá, mesmo assim é necessário que se faça a avaliação da situação de risco, através desta avaliação é possível saber em que grau se encontra o risco do investimento, e se o mesmo é viável ou não.

Na situação de incerteza acontece o contrário, pois os investimentos não são conhecidos, e a empresa precise fazer uma avaliação em cima de probabilidades desconhecidas, e analisar através de possíveis acontecimentos quais os riscos que o investimento oferece para a empresa.

## METODOLOGIA

Nesta etapa do trabalho, descrevem-se, principalmente, os métodos e os procedimentos que serão utilizados na pesquisa, permitindo aumentar a compreensão de estudo a ser realizado e assegurando a réplica científica.

Roesch (1999, p. 118) *apud* Daltoé (2009, p. 29) afirma que “uma variedade muito rica de situações problemáticas apresenta-se nas organizações. Estas oportunidades ou problemas podem ser explorados e analisados de forma mais completa por meio do uso de métodos e técnicas.

Para o desenvolvimento deste Trabalho foi se utilizado o método quantitativo, e o método exploratório conclusivo.

A ferramenta de apoio que o método quantitativo utiliza é a matemática, que darão um tratamento aos dados coletados.

Conforme Gonçalves; Meirelles (2004, p. 62) afirma que: “método quantitativo busca o conhecimento da opinião a partir da soma das respostas oferecidas pelo indivíduo que interage com seu sistema social e, portanto, recebe as influências deste”;

Beuren (2008, p. 92) *apud* Richardson ( 1999, p. 70 ) afirma que a abordagem quantitativa:

“caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.”.

A pesquisa quantitativa caracteriza-se por instrumentos de coleta de dados e o tratamento delas, se preocupando com o comportamento geral dos acontecimentos. Uma grande importância desse método também é garantir a precisão de seus resultados através dos dados coletados, possibilitando uma margem de segurança do que esta se estudando, evitando distorções na interpretação de suas análises.

Gonçalves; Meirelles (2004, p. 62) ainda afirma que:

instrumento de coleta de dados é questionário, que pode conter questões fechadas (alternativas predefinidas) e/ou abertas (sem alternativas e com respostas livre). Exemplos: entrevistas pessoais no domicílio, em pontos de fluxo, por telefone, envio por mala direta de questionário autopreenchível, enquete de questionários em revistas ou mesmo embalagens de produtos e questionários via Internet.

Neste trabalho de pesquisa científica foi utilizado à coleta de dados realizando questionário com questões fechadas, e efetuadas entrevistas pessoalmente nas empresas. A coleta de dados é essencial para a boa realização da conclusão dos questionários aplicados.

O próximo caminho para a realização desta pesquisa foi à realização de estudo exploratório-conclusivo. Nesta fase do trabalho é realizada esta pesquisa para descobrir o diagnóstico do problema, ou seja, dar uma solução plausível para o bom funcionamento do que se está estudando.

Conforme Gonçalves; Meirelles (2004, p. 64):

**Estudo exploratório:** o estudo exploratório constitui um estudo mais básico para identificação de problema raiz para pesquisa e até para apoiar as formulações de hipóteses. Vale notar que são preferencialmente trabalhos qualitativos, mas há situações de se empregar formas quantitativas ou, evidentemente, mistas. O estudo exploratório compreende o levantamento bibliográfico básico da pesquisa.

A pesquisa exploratória é um estudo voltado para a descoberta de como e onde surge o problema e de que forma o mesmo pode ser resolvido. É baseado em estudos bibliográficos, explorando campo para captar os principais pontos do problema. A pesquisa exploratória pode ser conclusiva, e é assim considerada quando se descobre o problema raiz, a palavra conclusiva foi reservada para pesquisas em que se conhece o problema e através desta informação tenta-os resolver. Existem dois tipos de pesquisas conclusivas, a conclusiva descritiva e a conclusiva causal. Gonçalves; Meirelles, (2004).

Gonçalves; Meirelles (2004, p.37) afirmam ainda:

pesquisa conclusiva descritiva: a pesquisa em si mesma constitui um processo estruturado, uma vez que se conhecem o problema raiz e as metodologias factíveis para resolvê-los...

...pesquisa conclusiva causal: pesquisa conclusiva com maior poder de generalização, adotada apenas no uso de experimentos ou quase-experimentos...

O Objetivo desta pesquisa é tornar o problema mais explícito, ou ajudar a construir algumas hipóteses para que seja realizada a solução dos problemas que surgem nas empresas.

Para Figueiredo (2004, p. 103): “São pesquisas que geralmente proporcionam maior familiaridade com o problema, ou seja, tem intuito de torná-lo mais explícito. Essas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições”.

## ANALISE DOS DADOS

A análise dos dados foi feita diante da aplicação de questionário com perguntas fechadas e destinado a proprietário e gerente empresarias, sendo aplicado em 10 empresas do comercio de Juína, escolhidas aleatoriamente segundo critério de acessibilidade onde foi feita uma análise percentual, e medidas de tendência central: moda, média e desvio padrão, em apenas 5 questões as quais julgou-se as mais relevantes em relação ao tema de pesquisa. As questões tiveram como respostas as seguintes opções:

1. Discordo Plenamente
2. Discordo
3. Neutro
4. Concordo
5. Concordo Plenamente

Diante da afirmação “O SIG é importante para a tomada de Decisões Gerenciais”, o resultado foi o seguinte:

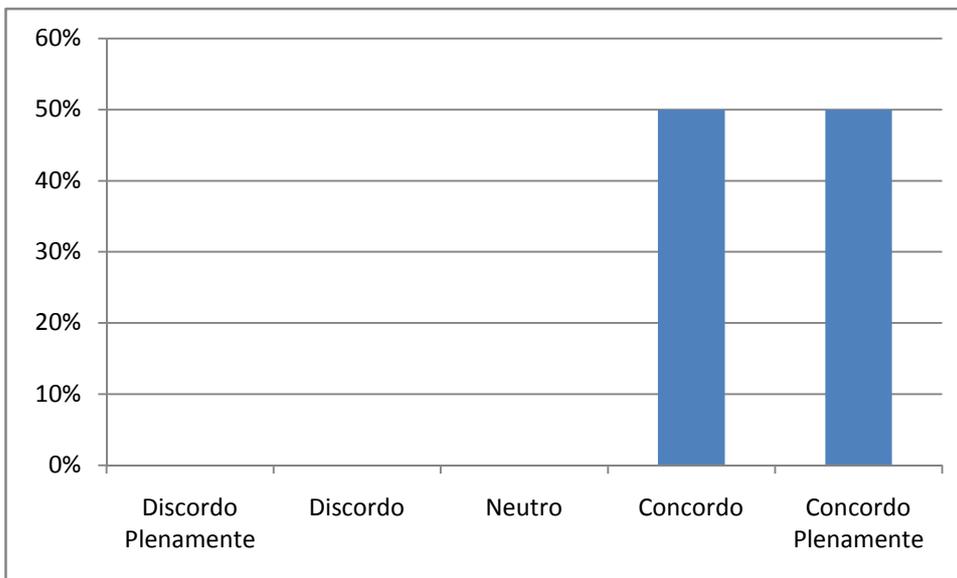


Gráfico 1: O SIG é importante para a tomada de Decisões Gerenciais

Fonte: O Autor

De acordo com a figura1 50% dos entrevistados concordam que o SIG é importante para a tomada de decisões gerenciais, e 50% concorda plenamente, indicando a satisfação dos empresários entrevistados, e isso é confirmado com a

análise estatística, conforme apêndice, onde a Moda, que é a resposta que ocorreu com maior frequência é 5 para concordo e 5 para concordo plenamente, sendo que a Média das respostas ficou em 4,5, e que o desvio padrão foi 0,5, significando a margem de erro das respostas entre concordo e concordo plenamente .

Em relação a questão, “As Informações Fornecidas Pelo SIG suprem as Necessidades da Empresa”, o resultado foi o seguinte.

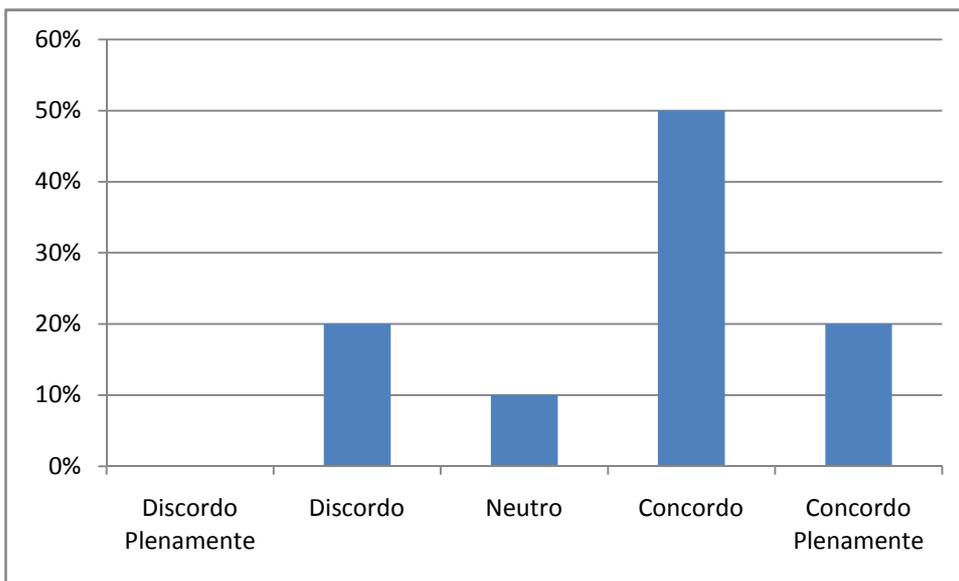


Gráfico 2: As informações Fornecidas pelo SIG suprem as necessidades da Empresa  
Fonte: O Autor

Como pode ser observado na figura 2, 20% dos entrevistados discordam da afirmação, ou seja o SIG não supre as necessidades empresariais, 10% se manteve neutro em relação a questão, 50% acredita que o SIG supre as necessidades empresariais e 20% demonstram-se plenamente satisfeitos com as informações fornecidas pelo SIG. A análise estatística evidencia que a maioria concorda, através da moda que obteve resultado 4, confirmada pela média 3,7, tendo uma dispersão 3,62, dada pelo desvio padrão.

A afirmação, “O SIG não apresenta problemas técnicos”, teve como o seguinte resultado:

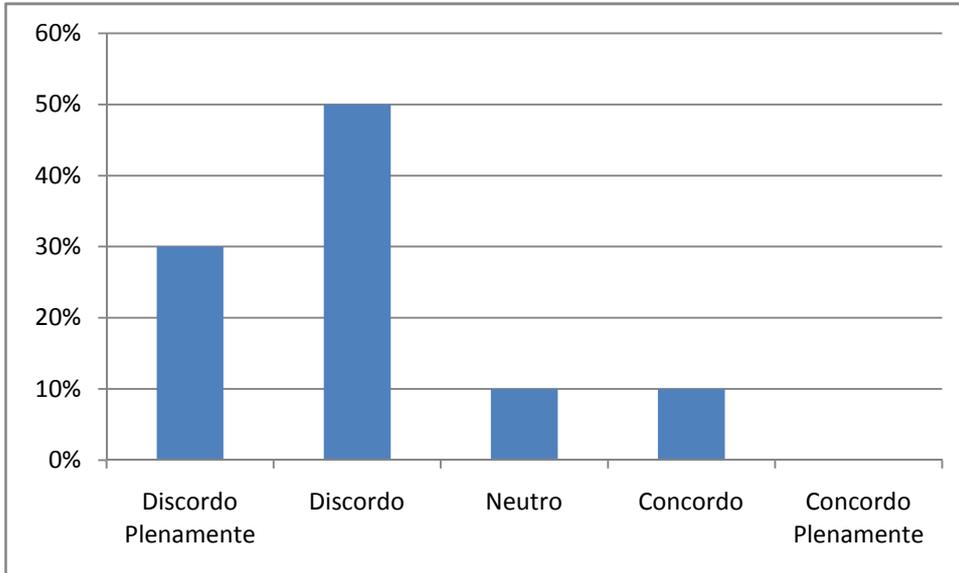


Gráfico 3: O SIG não apresenta problemas técnicos  
Fonte: O Autor

Em relação a figura 3, 30% dos entrevistados responderam que o SIG apresenta problemas técnicos, pois discordam plenamente da afirmação, 50% apenas discordam. Essas respostas são confirmadas pela análise estatística a qual manteve a moda e média em 2, ou seja a maioria discorda da afirmação. O desvio padrão para essa afirmação obteve resultado 2 significando que 20% dos entrevistados apontam que o SIG não apresenta problemas técnicos, ou seja a sua ferramenta de trabalho está suprimindo as suas necessidades.

De acordo com a afirmação “A empresa deve dispor treinamentos de qualificação relacionados ao SIG”, o resultado foi o seguinte.

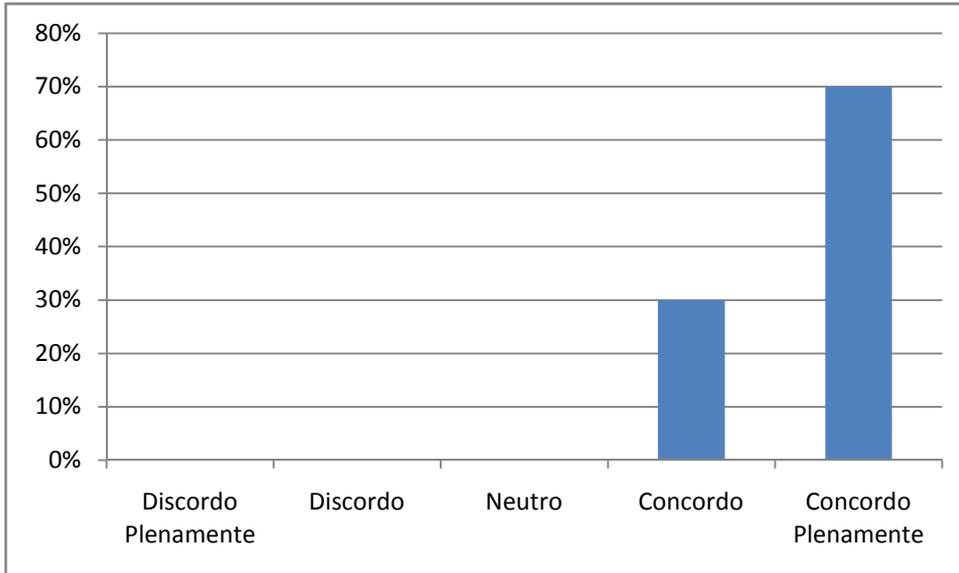


Gráfico 4: A empresa deve dispor treinamentos de qualificação relacionados ao SIG  
Fonte: O Autor

Observa-se que 70% concorda plenamente, ou seja a empresa deve dispor treinamentos de qualificação para que seus funcionários possam manusearem a ferramenta SIG com mais eficiência e agilidade. 30% apenas concorda com a afirmação. No entao as medidas de tendencia central da estatistica confirmam essa análise, pois teve como moda 5 média 4,3, apesar de apresentar grande dispersão, em relação as opções oferecidas para resposta.

Diante da afirmação “Os dados fornecidos pela contabilidade alimentam adequadamente o SIG”, teve como seguinte resultado.

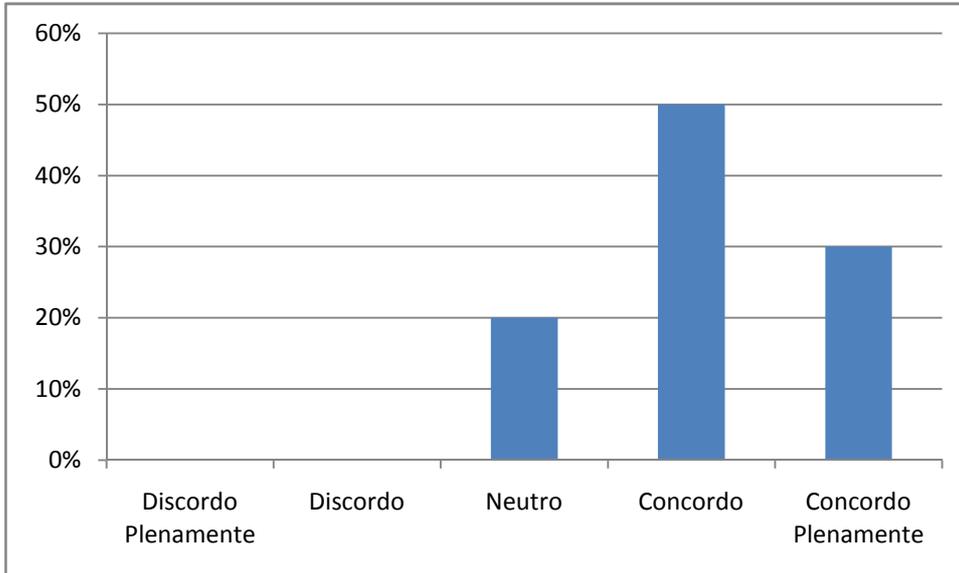


Gráfico 5: Os dados fornecidos pela contabilidade alimentam adequadamente o SIG  
Fonte: O Autor

Como pode ser verificado na figura 5, 50% dos respondentes concordam com a afirmação e 30% concordam plenamente, evidenciando que a contabilidade alimenta adequadamente o SIG. Esta análise é confirmada pela estatística que evidencia uma moda de 4 e média de 4,1. A dispersão dada pelo desvio padrão é de 4,065, evidenciando que 20% dos respondentes se mantiveram neutros em relação a questão.

A análise portanto demonstra que os dados da contabilidade alimentam adequadamente o SIG e contibuem para os empresarios e gerentes a captação de informações necessárias para a tomada de decisão.

## CONCLUSÃO

O desenvolvimento deste trabalho teve como proposta verificar a relevância do sistema de informações gerenciais na tomada de decisão nas empresas, onde foi feita um estudo de caso com aplicação de questionário com afirmações a fim de verificar a visão dos empresários sobre a relevância no SIG nas empresas, onde foi confirmado que o SIG é importante para tomada de decisão, que mesmo diante de problemas técnicos ele supre as necessidades das empresas, e que os dados fornecidos pela contabilidade alimentam adequadamente o SIG.

Diante disso observou-se que os empresários acreditam que o SIG é de total importância para a empresa, que além das informações suprirem as necessidades, a ferramenta SIG disponibiliza organização e controle de suas atividades, confirmando as hipóteses H1 e H2. Ressaltando que além de sua importância a empresa deve dispor de treinamentos de qualificação para funcionários relacionados ao SIG, pois dessa forma o SIG terá mais eficiência no processo de transformação dos dados da empresa em informação, que são necessários para tomada de decisão.

No cenário da era informação e tecnologia, consegue-se ter um grande avanço nas empresas. O sucesso é garantido devido a tempo que se ganha e a maneira fácil de compreender as informações, que pode ser demonstradas por meio de gráficos, planilhas, números, etc. O SIG consegue fazer da contabilidade da empresa um meio que viabiliza a geração de relatórios rápidos e precisos, de como está o seu ambiente e como foi o andamento da empresa, um grande apoio no processo decisório, gerando também metas que precisam ser alcançadas.

Conclui-se que os objetivos propostos foram alcançados junto com as hipóteses, relevância do sistema de informações gerenciais na tomada de decisões nas empresas.

Recomenda-se para trabalhos futuros com uma amostra mais representativa do seguimento empresarial Juinense, para realizar maiores inferências a respeito da relevância do SIG para as empresas.

## REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse Maria. (org.) **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. 3. ed. 2. reimpr. São Paulo – SP: Atlas, 2008.

BRAGA, Hugo Rocha. **Demonstrações Contábeis: Estrutura, Análise e Interpretações**. São Paulo – SP: Atlas, 2003.

CERVO, Amado Luiz. BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo – SP: Pearson Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 6. ed. Rio de Janeiro – RJ: Elsevier, 2002.

DALTOÉ, Letícia Janaina. **Contribuição das Informações Contábeis no Processo de Tomada de Decisão: A visão dos profissionais de contabilidade no município de JUINA-MT**. Juina – MT: 2009.

FIGUEIREDO, Nélia Maria Almeida de. (org.) **Método e Metodologia na Pesquisa Científica**. São Caetano do Sul – SP: Difusão, 2004.

GONÇALVES, Carlos Alberto. MEIRELLES, Anthero de Moraes. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo – SP: Atlas, 2004.

GRINBLATT, Mark. TITMAN, Sheridan. **Mercados Financeiros & Estratégia Corporativa**. 2. Ed. Porto Alegre – RS: Bookman, 2005.

GUERREIRO, Reinaldo. **Modelo Conceitual de Sistema de Informação de gestão econômica: uma contribuição à teoria da comunicação da contabilidade**. Tese de doutoramento. São Paulo – SP: FEA/USP, 1989.

GUIMARÃES, André Sathler. JOHNSON, Grace F. **Sistemas de Informações: Administração em Tempo Real**. Rio de Janeiro – RJ: Qualitymark, 2007.

IUDÍCIBUS, Sergio de. **Contabilidade Gerencial**. 6ª. Ed. São Paulo - SP: Atlas, 1998.

\_\_\_\_\_, Sergio. MARION, José Carlos. **Introdução a Contabilidade**. 4. Ed. São Paulo – SP: Atlas, 2006.

LACOMBE, Francisco J. M. e HEILBORN, Gilberto L. J. **Administração princípios e tendências**. 1. ed. – São Paulo - SP: Saraiva, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade. Lakatos, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 4. ed. São Paulo – SP: Atlas, 2004.

MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. 7. ed. São Paulo – SP: Atlas, 2004.

\_\_\_\_\_, José Carlos. **Contabilidade empresarial**. 12. ed. São Paulo – SP: Atlas, 2006.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação Científica**: a prática de fichamentos, resumos, resenhas. 6. ed. – São Paulo – SP: Atlas, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. 12ª. Ed. São Paulo – SP: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais**: 3. ed. São Paulo – SP: Atlas, 1996.

PADOVEZE, Claudio Luiz. **Controladoria Estratégica e Operacional**: conceitos – estrutura – aplicação. São Paulo – SP: Pioneira Thomson Learnig, 2003.

\_\_\_\_\_, Claudio Luiz. **Contabilidade Gerencial: um enfoque em sistemas de informação contábil**. 4. ed. São Paulo – SP: Atlas, 2004.

ROSINI, Alessandro Marco. PALMISIANO, Angelo. **Administração de Sistemas de Informação e a Gestão do Conhecimento**. São Paulo – SP: Thomson, 2003.

SOUZA, Alceu. CLEMENTE, Ademir. **Decisões Financeiras e Análise de Investimento**. 5. Ed. São Paulo – SP: Atlas, 2004.

SZUSTER, Natan. et. al. **Contabilidade Geral**: Introdução à Contabilidade Societária. 2ª. ed. São Paulo – SP: Atlas, 2008.

## APENDICE A

### QUESTIONARIO UTILIZADO NO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DO TEMA:

#### **“A RELEVANCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA A TOMADA DE DECISÕES NAS EMPRESAS. UM ESTUDO DE CASO NAS EMPRESAS DE JUINA”.**

Destinação: Proprietário ou Gerentes Empresariais.

O Presente questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis de Fernando Batista da Silva, sob orientação da Profª Esp. Heloisa dos Santos e está voltado para o estudo da relevância do Sistema de Informações Gerenciais nas Empresas (SIG).

Sua contribuição é de extrema importância para a conclusão deste estudo. Agradecemos desde já a sua participação.

Responda as questões abaixo, lendo com atenção as afirmações e selecionando uma única resposta por opção, sendo:

1. Discordo Plenamente
2. Discordo
3. Neutro
4. Concordo
5. Concordo Plenamente

Afirmações	1	2	3	4	5
O SIG É IMPORTANTE PARA A TOMADA DE DECISÕES GERENCIAIS.					
A EMPRESA DEVE POSSUIR UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL.					
NA EMPRESA O SIG É UTILIZADO COMO FERRAMENTA PARA A TOMADA DE DECISÕES.					
AS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO SIG SUPREM AS NECESSIDADES DA EMPRESA.					
O SIG NÃO APRESENTA PROBLEMAS TÉCNICOS.					
O PROPRIETARIO NÃO DEVE ACOMPANHA AS MUDANÇAS SOFRIDAS PELO SIG					
AS ALTERAÇÕES QUE O SIG SOFRE NÃO COLABORA PARA A TOMADA DE DECISÃO.					
OS DADOS QUE SÃO EXTRAIDOS DA EMPRESA E QUE SÃO PROCESSADOS PELO SIG CONTRIBUEM PARA BONS RESULTADOS FINANCEIROS.					
A EMPRESA DEVE POSSUIR DUAS OU MAIS PESSOAS CAPACITADAS PARA TRABALHAR COM A FERRAMENTA SIG.					
A EMPRESA DEVE DISPOR TREINAMENTOS DE QUALIFICAÇÃO RELACIONADOS AO SIG.					
OS DADOS FORNECIDOS PELA CONTABILIDADE ALIMENTAM ADEQUADAMENTE O SIG.					

## APÊNDICE B

### Análise estatística da pesquisa

**Moda:** A afirmação que ocorreu com maior frequência.

**Média:** É o quociente da divisão da soma dos valores da variável pelo número deles.

**Desvio Padrão:** Medida de dispersão ou variabilidade em torno da média.

Calculada pela seguinte formula: Formula:  $S = \sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2 / n}$

- Conforme afirmação: “O SIG é importante para a tomada de decisões gerenciais”. Obteve-se as seguintes respostas.

5,5,5,5,5,4,4,4,4,4

Moda: 4

Média: 4,5

Desvio padrão: 0,5

- Conforme afirmação: “As informações fornecidas pelo SIG suprem as necessidades da empresa”. Obteve-se as seguintes respostas.

4,5,5,2,3,4,4,4,2,5

Moda: 4

Média: 3,7

Desvio padrão: 3,62

- “O proprietário não deve acompanhar as mudanças sofridas pelo SIG”. Obteve-se as seguintes respostas.

3,2,4,2,1,1,2,2,2,1

Moda: 2

Média: 2

Desvio Padrão: 2

- “A empresa deve dispor treinamentos de qualificação relacionados ao SIG”. Obtiveram-se as seguintes respostas.

4,5,5,5,5,4,4,5,5,5

Moda: 5

Média: 4,3

Desvio Padrão: 4,28

- “Os dados fornecidos pela contabilidade alimentam adequadamente o SIG”.

Obteve-se as seguintes respostas.

3,5,4,4,3,4,4,5,4,5

Moda: 4

Média: 4,1

Desvio Padrão: 4,065