

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

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL
PARA O PROCESSO DECISÓRIO DAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE
CASO EM EMPRESAS ATACADISTAS NO MUNICÍPIO DE JUÍNA-MT.**

**Autor: Fernando Lusa
Orientador: Profº Esp. Adilson Leite Lira**

JUÍNA/2012

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

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL
PARA O PROCESSO DECISÓRIO DAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE
CASO EM EMPRESAS ATACADISTAS NO MUNICÍPIO DE JUÍNA-MT.**

**Autor: Fernando Lusa
Orientador: Profº Esp. Adilson Leite Lira**

“Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.”

JUÍNA/2012

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

BANCA EXAMINADORA

**Profº Ms. Carlos Dutra
Examinador**

**Profº Esp. Ricardo Antonio Ignês
Examinador**

**Orientador:
Profº Esp. Adilson Leite Lira**

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, pois ele esta acima de qualquer conquista, também à minha esposa, minha mãe e familiares que me incentivaram e deram forças o tempo todo, principalmente nas horas em que eu mais precisava, não deixando desistir do meu objetivo. Também dedico aos meus amigos, colegas de classe e todas as pessoas que me ajudaram ao longo destes quatro anos de curso.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha esposa, minha família, meus amigos e colegas de trabalho que me deram total apoio no decorrer de minha graduação, não me deixando desistir, entendendo na hora que eu precisava dedicação aos estudos, principalmente na etapa final onde foi um momento de maior dificuldade devido à elaboração da monografia.

Agradeço a todos os professores e orientadores que me forneceram seus conhecimentos e contribuíram para a minha formação e que em muitas vezes disponibilizaram o seu tempo de folga para me dar apoio.

A meus colegas de sala de aula pela força e incentivo, que juntos conseguimos trocar conhecimentos em favor do aprendizado de todos, em que muitos momentos de dificuldade me ajudaram nos trabalhos e apresentações.

Não poderia deixar de agradecer meu irmão Ademir Paulo Lusa que me deu a oportunidade de entrar no ramo de informática e conhecer o mundo empresarial. Agradeço também a oportunidade que a empresa Delta Informática e Tecnologia tem me dado a cada dia que passa, fazendo com que eu cresça profissionalmente junto com a organização e toda a equipe.

“No meio da dificuldade encontra-se a oportunidade”.

(Albert Einstein)

RESUMO

O mundo empresarial hoje vive na era da informação e da tecnologia, é de extrema importância as empresas utilizarem um Sistema de Informação Gerencial – SIG tendo assim maior segurança, agilidade e eficiência no processo decisório. Independente do porte ou ramo de atividade, é muito relevante o gestor ter a consciência dos benefícios que a organização terá depois da implementação do SIG, ainda mais com as constantes mudanças e a rapidez no avanço da tecnologia, é preciso estar à frente da concorrência tendo informações seguras e precisas em tempo real e oferecer maior qualidade aos seus clientes. Para isso acontecer é preciso que toda a equipe esteja capacitada para a correta alimentação do SIG agregando valor e importância às informações e entregando ao fisco documentos de entrada e saída de forma correta e segura. Esta monografia tem como metodologia uma pesquisa exploratória e sua natureza dos dados é qualitativa. Apresenta os resultados de um questionário elaborado com perguntas abertas e fechadas nas empresas de comércio atacadistas do município de Juína-MT tendo como objetivo principal mostrar a importância do SIG no processo decisório das organizações. Foi constatado que o sistema de informação gerencial atende as empresas sempre que necessário, elas confiam nas informações fornecidas e consideram o SIG importante para o processo decisório e o gerenciamento da organização.

Palavras-chave: Sistema de Informação Gerencial - SIG, processo decisório, organização, implementação, tecnologia.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - A empresa como um sistema aberto e suas interações	18
Figura 2– Modelo geral do SIG	22

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Empresas que usam um sistema de informação gerencial.....	33
Gráfico 2 – Abrangência horizontal do SIG	34
Gráfico 3 – Conhecimento e utilização de todos os recursos que o SIG oferece.....	35
Gráfico 4 – Facilidade de uso e compreensão dos recursos do SIG.....	36
Gráfico 5 – Capacitação das pessoas no uso do SIG	37
Gráfico 6 – Suporte no SIG	38
Gráfico 7 – Uso dos recursos do SIG para a tomada de decisões.....	39
Gráfico 8 – Nível de informações do SIG para atendimento das necessidades da empresa	40
Gráfico 9 – Grau de confiança com relação às informações fornecidas pelo SIG.....	41
Gráfico 10 – Principais vantagens que o SIG oferece para a empresa.....	42
Gráfico 11 – Importância do SIG para um melhor gerenciamento da empresa na visão do administrador	43
Gráfico 12 – Grau de importância do Sistema de Informação Gerencial na tomada de decisões da empresa	44

LISTA DE ABREVIATURAS

SIG – Sistema de informação gerencial

TI – Tecnologia da informação

ASCOM – Associação comercial e empresarial de Juína-MT

IEL – Instituto Euvaldo Lode

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	13
1.2 PROBLEMATIZAÇÃO	14
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo geral	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 DELINEAMENTOS DA PESQUISA.....	15
1.5 JUSTIFICATIVA.....	15
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO	16
2. REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 SISTEMA.....	17
2.2 O SISTEMA EMPRESARIAL.....	17
2.2.1 A importância da informação	19
2.2.2 Necessidades de informação para a organização.....	19
2.3 PROCESSOS GERENCIAIS.....	20
2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI.....	21
2.5 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL – SIG	21
2.5.1 Abordagem administrativa do SIG	23
2.5.2 Implementação do SIG.....	23
2.5.3 Administrando possíveis resistências	25
2.5.4 Qualidade dos sistemas de informação.....	25
2.5.5 Segurança dos sistemas de informação.....	26
2.5.6 Ameaças ao sistema de informação.....	27
2.6 PROCESSO DECISÓRIO	28
2.7 A IMPORTÂNCIA E OS BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIG.....	29
3. METODOLOGIA	31
3.1 LIMITAÇÃO DA PESQUISA	31
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	33
4.1 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO NAS EMPRESAS.....	33
5. CONCLUSÃO	46
REFERÊNCIAS	48

APÊNDICE.....	49
APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA.....	49
APÊNDICE 2 – TABELA PARA ANÁLISE DOS DADOS	54
GLOSSÁRIO.....	57

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Com necessidade e interesse de acompanhar as mudanças constantes do mercado as empresas necessitam de um eficiente sistema de informação gerencial - SIG para auxiliar na vida da organização com informações em tempo real. Segundo Oliveira (2008, p. 26), “Um sistema de informação gerencial é a transformação de dados em informações que serão utilizadas no processo decisório da organização, proporcionando a sustentação administrativa com objetivo de otimizar os resultados esperados”.

Em um mundo globalizado para uma organização estar à frente do seu concorrente existe uma série de processos a serem desenvolvidos e implantados, dentre eles destaca-se o SIG, que em um contexto geral é muito importante para o desenvolvimento e o aprimoramento das empresas, pois ter a informação precisa e segura na hora que se fizer necessário é essencial para que ela seja competitiva no mercado o qual esteja inserida.

O SIG por sua vez, é elaborado dentro de uma política de trabalho que ajuda a empresa no planejamento e no desempenho visando primordialmente à melhora na execução dos trabalhos e resultados de forma que isto possa incorrer diretamente sobre a previsão de lucros, facilitando assim o controle de todos os níveis, de hierarquia e desenvolvimentos dos trabalhos, contemplando a integração de subsistemas de informação que são necessários aos negócios dentro da organização.

A correta utilização do SIG pode impactar diretamente na gestão da empresa, trazendo consigo inúmeros benefícios para uma organização, dentre eles destaca-se o controle administrativo, controle financeiro, controle do estoque, controle da produção, controle das vendas, enfim o controle de todos os setores da empresa.

Um sistema de informações gerenciais é de grande importância para as empresas, pois ele é projetado com o objetivo de armazenar dados, que poderão ser transformados em informações seguras para o administrador tomar decisões sólidas e precisas, desta forma o SIG, pode impactar diretamente sobre os resultados alcançados por uma instituição no fechamento de um período ou no fim de uma atividade.

A presente pesquisa procura identificar a utilização do SIG pelos empresários, e a importância deste como ferramenta de apoio na hora de tomar as decisões que impactam no futuro das empresas, bem como evidenciar que, se bem utilizado e bem administrado o SIG pode facilitar e melhorar os processos e o desempenho da organização, garantido a ela uma vantagem competitiva no mercado.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Várias empresas dão grande importância à utilização de um Sistema de Informação Gerencial - SIG, outras ainda não vêm como necessário e esta é a diferença entre o estilo e as características dos administradores, no que se refere ao uso do SIG.

De acordo com Oliveira (2008, p. 74), não adianta a organização ter um processo administrativo adequado, “se faltar um sistema estruturado de informações gerenciais que alimente esse processo decisório, bem como o desenvolvimento, a implementação e a avaliação das decisões e ações posteriores”.

Pelo fato de a concorrência estar cada vez maior e o mercado muito competitivo e globalizado, as empresas estão percebendo a importância de implantar o SIG, de forma a proporcionar mais qualidade, maior agilidade e melhores resultados, ou até mesmo para atender as obrigações legais impostas pelo governo.

Este trabalho tem por finalidade responder o seguinte questionamento: Qual a importância de um sistema de informação gerencial para tomada de decisões das empresas de comércio atacadistas?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste trabalho é identificar a importância de um sistema de informação gerencial no processo decisório de empresas de comércio atacadistas no município de Juína - MT.

1.3.2 Objetivos específicos

- verificar se a empresa possui um Sistema de Informação Gerencial;
- identificar se o SIG possui abrangência horizontal na empresa;
- verificar a capacitação e o conhecimento da equipe quanto ao uso do SIG;
- identificar se o SIG gera informações seguras e satisfatórias e verificar o nível de confiança da organização em sua utilização;
- identificar as principais vantagens e a importância que o SIG proporciona para a empresa;

1.4 DELINEAMENTOS DA PESQUISA

Para o desenvolvimento deste trabalho foi realizado um estudo de caso no município de JUÍNA-MT para saber qual a relevância na utilização do SIG no processo decisório das empresas. Foi escolhida uma amostragem probabilística e aleatória de 30% (trinta por cento) das empresas de comércio atacadista e aplicado um questionário com perguntas abertas e fechadas, com base na pesquisa do Censo e Perfil Econômico de empresas do município feita pelo Instituto Euvaldo Lode - IEL no dia 10 de dezembro de 2010 e fornecida pela Associação Comercial e Empresarial de Juína-MT – ASCOM.

1.5 JUSTIFICATIVA

Com constantes mudanças na forma de administrar uma empresa, o administrador precisa estar muito atento ao que está acontecendo no mundo. Gerenciar a organização apenas no papel, caneta e calculadora é algo do passado, para atender as exigências legais e ter um melhor controle do negócio a empresa precisa passar por um processo de informatização, para isso é necessário fazer investimentos em *hardware* e *software*.

Esse processo de informatização gera muitas dúvidas para o gestor: quais equipamentos devo comprar? O sistema de informação gerencial oferecido é confiável? Não sei utilizar o sistema, alguém irá me ensinar? Preciso contratar mais pessoas? Para alguns gestores este investimento é considerado desnecessário, ou

como mais uma exigência fiscal do governo, ou mais uma despesa e não como uma melhoria para a organização. Para outros é uma oportunidade de alavancar os negócios e tornar a empresa mais competitiva.

Com a obrigação da emissão de documentos fiscais por meio eletrônico se faz necessário ter na empresa um sistema de informação gerencial para que isso seja possível, mas a implantação de um *software* trará ao gestor a possibilidade de utilizar muitas ferramentas para auxiliá-lo na tomada de decisão.

A confecção deste trabalho pretende mostrar os benefícios que o gestor terá com a utilização de um sistema de informação gerencial como forma de facilitar na tomada de decisões da organização tendo mais comodidade, maior rapidez no acesso às informações e mais segurança para sua empresa.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho está estruturado com cinco capítulos e foi desenvolvido conforme o tema proposto.

No primeiro capítulo desenvolveu-se a introdução, a problematização, os objetivos, o delineamento da pesquisa e a justificativa.

No segundo capítulo desenvolveu-se a revisão bibliográfica, que foi abordado os tópicos: Sistema, O sistema empresarial, Processos gerenciais, Tecnologia da informação, Sistema de informação gerencial, Processo decisório e a importância e os benefícios da implementação do SIG.

No terceiro capítulo foi desenvolvida a metodologia, que evidencia os métodos que foram desenvolvidos o trabalho e como foi realizada a pesquisa.

O quarto capítulo é dedicado à análise dos resultados coletados através da pesquisa.

No quinto capítulo encontra-se a conclusão e as considerações finais do trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SISTEMA

Em uma organização é essencial que todos os seus departamentos estejam interligados, para que estes possam interagir através de um SIG, e este por sua vez deve apresentar os resultados que a empresa precisa, de forma clara objetiva e coesa.

De acordo com Rezende (2005) e Rosini e Palmisano (2003), sistema é um conjunto de elementos em interação, mas independentes visando chegar num objetivo comum. “Em informática é o *conjunto* do *software*, *hardware* e recursos humanos”. (REZENDE, 2005, p. 02).

Seguindo ao mesmo raciocínio Batista (2004), define sistema como:

a disposição das partes de um todo que, de maneira coordenada, formam a estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades ou, ainda, um conjunto de eventos que se repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas. (BATISTA, 2004, p. 22).

Para Ferreira (2004), em informática, sistema é o “conjunto de programas destinados a realizar funções específicas”. Já com outras palavras Oliveira (2008, p. 07), define sistema como sendo “um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”, diante deste contexto fica evidente o quão é importante a utilização dos sistemas para o gerenciamento de dados das organizações em épocas onde a conexão de dados e a utilização de meios eletrônicos estão em alta, facilitando assim a administração geral das empresas com a utilização destes sistemas empresariais.

2.2 O SISTEMA EMPRESARIAL

A realidade das organizações é de grande competição mundial, de pressão em cima de lucros, rentabilidade e produtividade, da necessidade de informações mais detalhadas e também se resume a níveis crescentes de turbulência ambiental. Para obter melhores resultados as empresas precisam de sistemas que não apenas forneçam uma enorme quantidade de dados e informações, necessitam de informações mais apuradas, mais acabadas.

A empresa é definida como um sistema por ser composta de dados, tecnologia, pessoas, equipamentos, que com uma interação entre si tem objetivos comuns como gerar lucro financeiro, qualidade dos produtos, liderança no mercado, bem-estar social. (ROSINI; PALMISANO, 2003).

Para Batista (2004, p. 18), “a empresa é definida como um sistema aberto, por sofrer a interação dos seus departamentos e do mercado em que atua. De maneira genérica a empresa pode ser retratada com entrada, processamento e saída”.

As entradas do sistema têm a função de fornecer o material, a energia e a informação para o processamento. O processamento é a transformação da entrada em saída. Já a saída do sistema é o resultado do processo de transformação. (BATISTA, 2004; OLIVEIRA, 2008).

Sistema de informação é definido por Batista (2004, p.19), “[...] como todo e qualquer sistema que possui dados ou informações de entrada que tenham por fim gerar informações de saída para suprir determinadas necessidades”.

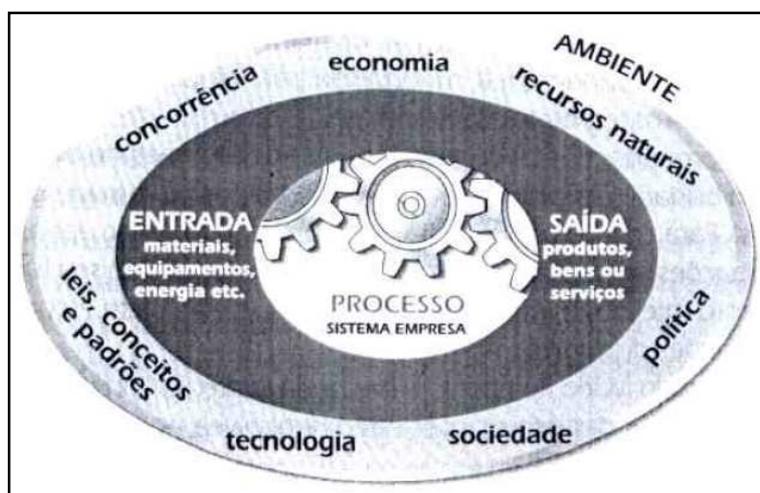


Figura 1 - A empresa como um sistema aberto e suas interações

Fonte: Batista, 2004.

Em ambientes empresariais é muito comum o gestor utilizar os recursos de um sistema de informação para gerar os relatórios com objetivo de analisar a situação da organização, portanto é necessário toda a equipe estar capacitada para a correta alimentação deste sistema dando assim maior ênfase e agregando valor e importância às informações.

2.2.1 A importância da informação

É necessário dar grande importância a todo tipo de informação que entra e sai da empresa e que possa agregar valor a ela, pois se o gestor não der atenção a uma determinada situação pode causar prejuízos para a empresa dificultando uma possível reversão do processo. (grifo nosso).

As empresas se preocupam e dão atenção especial em sistematizar com rigor todo o processo de gerar e manipular informações no intuito de sempre melhorar a qualidade na tomada de decisões. (MÜLBERT; AYRES, 2005).

A informação é um recurso organizacional que bem utilizada proporciona ganhos às empresas, pois ela oferece o apoio que o gestor precisa, reduzindo as incertezas no processo decisório, permitindo-o fazer escolhas com risco menor e com maior precisão.

De acordo com Mülbert e Ayres (2005, p. 39), “Uma importante competência a ser desenvolvida pelas organizações e pelos indivíduos que nelas trabalham é saber selecionar, avaliar e utilizar as informações”.

Gerar informações com qualidade é um dos fatores mais importantes e decisivos no processo gerencial, dando assim maior ênfase nas necessidades de informação para a organização.

2.2.2 Necessidades de informação para a organização

O colaborador precisa estar atento quanto à forma correta de se fazer determinada atividade, para isso precisa buscar o conhecimento da correta utilização dos recursos. “É necessário que uma organização conheça suas necessidades de informações gerenciais para que assim, mediante a implantação de um sistema adequado, possa começar atender a essas necessidades”. (BATISTA, 2004, p.40).

De acordo com Batista (2004), as informações gerenciais podem ser caracterizadas como:

- comparativas: quando compara os planos de execução;

- confiáveis: para que o executivo evite de tomar decisões erradas é melhor o sistema de informação não trazer as informações do que trazê-las de forma incorreta;
- geradas em tempo hábil: é preciso ter a informação no momento que o usuário precisar dela, com agilidade, para isso o sistema de informação deve estar bem alimentado;
- por nível de detalhe adequado: deve se ter um nível de detalhamento adequado para cada nível gerencial;
- por exceção: para tomar decisões mais consistentes deve-se minimizar as informações repetitivas;

Para Batista (2004), tomar decisões precisas e seguras é o que o gestor busca fazer constantemente, mas para que isso seja capaz, é necessário ter informações de qualidade, por isso o sistema de informações é tão importante quanto o tomador de decisões e a qualidade é um dos pontos mais delicados e priorizados num sistema. Para existir a qualidade no sistema de informações é importante o gestor ter sempre total atenção quanto aos processos gerenciais da organização.

2.3 PROCESSOS GERENCIAIS

Os processos gerenciais dentro dos sistemas de informação melhoram a forma do gestor controlar sua empresa, com isso é possível tomar decisões mais sólidas e com maior eficácia. (BATISTA, 2004). Já Oliveira (2008), considera processos gerenciais como o desenvolvimento do processo administrativo, utilizando as funções de planejar, organizar, dirigir e controlar, para se obter melhores resultados para a organização.

As organizações devem deixar seus processos gerenciais e estratégias bem definidos para competir no mercado, no intuito de obter vantagens competitivas perante seus concorrentes tendo como base a tecnologia da informação.

2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI

A tecnologia da informação (TI) são conjuntos de *hardware*, *firmware* e *softwares*, com ela permite-se o uso e acesso à informação automática, responsável pela informatização das organizações.

Batista (2004, p. 59), define: “Tecnologia de Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada”.

De acordo com Maximiano (2006), tecnologia da informação é a união de *softwares* e *hardwares* no processamento de informações, sendo uma vantagem competitiva, pois automatiza o processo decisório dando ênfase na importância de um sistema de informação gerencial.

2.5 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL – SIG

Um sistema de informação gerencial fornece informações para o gestor utilizar no processo decisório e ter um melhor gerenciamento do seu negócio. (grifo nosso).

Sistema de informação gerencial é o conjunto de tecnologias que coleta, armazena, recupera e processa os dados alimentados em informações para o gestor utilizar no processo decisório da organização visando sempre obter melhores resultados. Portanto ele tem uma excelente ferramenta de apoio para analisar o comportamento da empresa e tomar suas devidas decisões mediante os fatos. (BATISTA, 2004).

Para Chiavenato (2002), os sistemas de informação gerencial é a combinação de sistema de computação, de procedimentos e das pessoas. Já Rezende (2005), confirma que SIG são softwares que:

fornecem informações para a tomada de decisões, no sentido piramidal, onde as informações básicas e detalhadas estão na base e o usuário principal chama-se gestor, que pode utilizar as informações de forma agrupada, considerando, inclusive, o meio ambiente externo à organização. (REZENDE, 2005, p. 17).

Para o executivo concretizar os objetivos que a organização previamente estabeleceu, é necessário possuir um sistema de informação gerencial projetado

para oferecer informações com segurança para que possa tomar decisões consistentes. (OLIVEIRA, 2008).

O SIG se configura com a entrada dos dados no sistema, o processamento dos recursos resultando na saída de informações. Para se obter um bom desempenho o sistema deve estar totalmente integrado com todos os setores da organização, coletando os dados e os transformando em informações úteis para se utilizar no processo decisório.

De acordo com Guimarães e Johnson (2007), os SIG trabalham com quatro tipos de relatórios:

- periódicos: são gerados em períodos determinados. Ex.: relatório de vendas, relatório de fechamento de caixas, entre outros;
- sintéticos: relatórios com informações em formato predefinidos. Ex.: vendas por vendedor, entre outros;
- de exceção: relatório utilizado quando algum parâmetro predeterminado é extrapolado. Ex.: clientes com limite ultrapassado, entre outros;
- sob demanda: quando o gerente precisar ele gera o relatório no momento da solicitação, ou seja, configurado conforme sua necessidade;

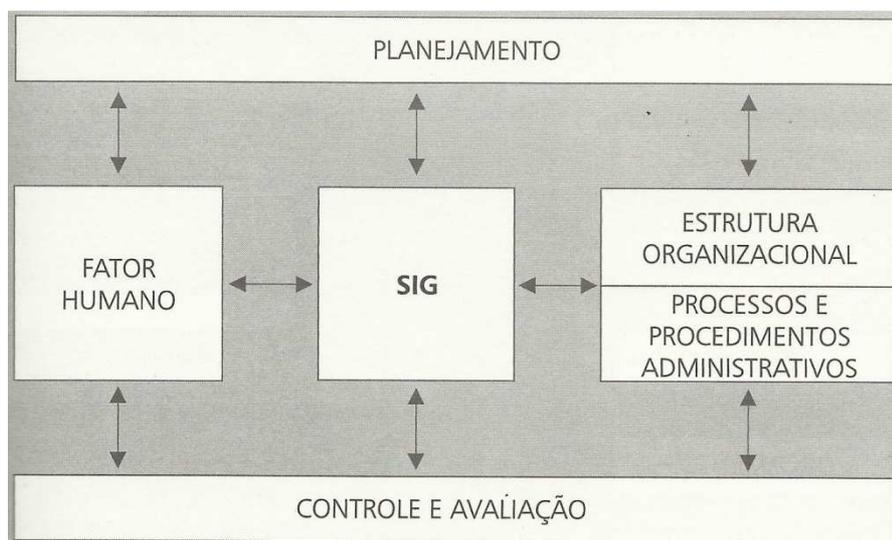


Figura 2– Modelo geral do SIG

Fonte: Oliveira, 2008.

Informatizar a empresa investindo em *hardware* e *softwares* sem fazer um planejamento e elaborar uma estruturação interna e externa não irá contribuir na

gestão da organização, o executivo precisa usar processos e procedimentos administrativos, investir nas pessoas, controlar e avaliar as informações para o bom funcionamento do SIG.

2.5.1 Abordagem administrativa do SIG

À medida que aumenta o volume de informações na empresa, os empresários precisam de um sistema de informação gerencial que atenda as necessidades da organização, que gere informações precisas, rápidas e úteis, oferecendo vantagens competitivas para a empresa, com apoio do uso das funções administrativas: planejamento, direção, controle e organização.

O SIG é fundamental para auxiliar as funções administrativas, pois estas são necessárias para a empresa ter um bom desempenho nos negócios. Para o executivo utilizar as ferramentas que o SIG oferece, segundo Chiavenato (2002), é necessário saber:

- planejar – o gestor estabelece os objetivos para a empresa, determinando e avaliando como irá atingir e quais recursos será necessário utilizar;
- dirigir – coordenação das atitudes das pessoas da organização, com objetivo de ajudá-las no processo decisório, facilitando o seu trabalho e sucesso;
- controlar – o objetivo de controlar é encontrar fraquezas e os erros e prevenir para que não aconteça;
- organizar – o objetivo é organizar os recursos para um bom funcionamento da empresa, sendo divididas as tarefas/responsabilidades entre os integrantes da organização.

Para Chiavenato (2002), a função administrativa é distribuída entre todos os níveis hierárquicos, não sendo apenas um privilégio dos diretores da empresa. É importante ter a organização, a direção, o controle, e um bom planejamento desde a implementação do SIG.

2.5.2 Implementação do SIG

A fase de implementação de um sistema de informação gerencial precisa de atenção especial, pelo fato de envolver pessoas e durante o processo os

comportamentos dos envolvidos serão distintos. Poderão ocorrer resistências em relação à utilização do SIG e o administrador precisará estar preparado quanto a esses empecilhos.

Esta implementação do SIG é denominada de automação comercial, que segundo Batista (2004, p. 202), “é qualquer aplicação que utiliza *hardware* para desenvolver atividades comerciais, aumentando os controles e minimizando erros humanos”.

O executivo deve seguir alguns pontos no processo de implementação do SIG, de acordo com Oliveira (2008), esse pontos são:

- preparar toda documentação com as informações necessárias para todos os usuários;
- treinar toda equipe de usuários do SIG;
- supervisionar o processo de implementação de todas as partes do SIG;
- acompanhar a implementação do SIG;

Segundo Rezende (2005), independe a área em que a organização atua, o gestor deve ter a preocupação quanto à correta informatização, tendo sistemas organizados seguindo conforme a missão e os objetivos da empresa.

No decorrer da implementação o executivo precisa fazer um controle e avaliação do SIG, para Oliveira (2008), pode ser divididos em três níveis:

- estratégico – quando as necessidades da empresa interagem com os fatores ambientais;
- tático – quando se trata de uma determinada parte de representação da empresa;
- operacional – quando é abordado a operacionalização do SIG e até mesmo processos administrativos e normas;

A implementação de um sistema de informação gerencial na empresa tem como objetivo principal armazenar dados para que possam ser transformados em informações e utilizá-las para análise e tomada de decisões do executivo.

2.5.3 Administrando possíveis resistências

Quando o executivo toma a decisão de implementar um sistema de informação gerencial na sua empresa ele pode se deparar com uma série de resistências por parte das pessoas que estão envolvidas no processo. (OLIVEIRA, 2008).

De acordo com Oliveira (2008), as mudanças que a empresa terá podem gerar certa resistência comportamental, pois a incerteza dos novos padrões de trabalho causa preocupação nos colaboradores. O executivo precisa administrar todo esse processo tendo atenção quanto ao impacto das mudanças nos salários e benefícios dos funcionários.

Segundo Mülbert e Ayres (2005), as estratégias para superar a resistência dos usuários incluem:

- envolvimento do usuário na implementação do sistema, para que o mesmo tenha comprometimento no processo;
- melhoria na comunicação entre os envolvidos;
- apoio da administração;
- treinamento aos envolvidos;

Se for feita uma mudança na empresa é porque o executivo acredita que é um fator positivo para ela, portanto ele precisa passar isso aos integrantes da equipe de uma forma que eles abracem a causa e ajudem a organização a ter sucesso e qualidade quanto ao novo cenário.

2.5.4 Qualidade dos sistemas de informação

Grande parte das organizações precisa de um determinado tempo para entender que necessitam de um sistema de informações e que é importante para ajudar na administração dos dados que ela possui.

Conforme pensa Batista (2004, p. 50), “As empresas, em sua maioria, demoram para chegar à conclusão de que precisam de um sistema de informações para ajudá-las a administrar todos os dados por elas gerados”.

De acordo com Oliveira (2008), para que haja qualidade e efetividade o SIG precisa ser:

- simples: um sistema simples é muito bem compreendido e seguido;
- flexível: sem rigidez absorve mudanças de forma satisfatória;
- econômico: é preciso existir a relação custos *versus* benefício;
- confiável: é preciso ser seguro quanto as entradas e saídas;
- aceitável – é preciso ter boa aceitação por parte do gestor e colaboradores;
- produtivo – o sistema deve apresentar resultados mediante as situações;

Batista (2004), complementa que um sistema precisa ser bem planejado e racionalizado para se tornar eficiente. Deve-se considerar o aumento do volume de processamento num sistema de informação gerencial, pois cada vez mais pessoas irão alimentá-lo e resgatar dados.

Para Guimarães e Johnson (2007), o SIG precisa estar adequado às necessidades e características das empresas, senão podem causar a ela sérios prejuízos, podendo ser um dano material como também desperdícios de tempo dos colaboradores.

Para que o SIG possa proporcionar resultados satisfatórios para as empresas, é preciso existir a sustentação da qualidade, que é a concordância da qualidade da informação, do decisor e do processo decisório. (OLIVEIRA, 2008).

2.5.5 Segurança dos sistemas de informação

De acordo com Mülbert e Ayres (2005), os profissionais da área de TI são responsáveis em identificar possíveis ameaças e fontes de riscos, pois são eles encarregados pela estruturação da segurança do sistema de informação nas empresas. Cada situação é preciso propor soluções conforme as necessidades e os recursos de tecnologia que a organização possui.

Segundo Batista (2004, p. 170 *apud* Richard Clarke, consultor de segurança virtual do governo Bush), “gasta-se mais dinheiro com café para os funcionários do que o avanço da tecnologia da segurança da informação. Por isso o grande número de invasões nos últimos anos. E, se formos justos, as empresas merecem esses

ataques”. Já para Batista (2004), as organizações gastam mais para resolver um problema de segurança do que se prevenir contra ele.

Com o avanço tecnológico, o usuário passou a ficar cada vez mais dependente dos sistemas de informações gerenciais, ou seja, das informações contidas no banco de dados. Este repositório de dados cada vez mais é considerado como parte vital dos negócios tendo atraso dos mesmos quando há situações de interrupções no fornecimento de energia. (GUIMARÃES; JOHNSON, 2007).

Segundo Guimarães e Johnson (2007), as empresas estão adotando a prática de manter uma cópia dos dados em diferentes unidades de armazenamento ou guardados on-line, porém é preciso ter atenção quanto à vulnerabilidade no acesso destes dados, portanto é necessário ter cuidado com os riscos e os níveis de segurança.

2.5.6 Ameaças ao sistema de informação

Com o crescente nível de informações, o sistema de informação deve estar preparado quanto às ameaças à disponibilidade, confiabilidade e integridade das informações da empresa. Para Antônio (2009), “a ameaça é qualquer evento que pode causar algum impacto negativo no funcionamento do sistema de informação”.

Segundo Junior (2008), as principais ameaças ao sistema de informação são de:

- integridade - ameaças físicas e ambientais, erros humanos, fraudes, sabotagens e erros de processamento;
- disponibilidade - falhas em sistemas e sabotagens lógicas;
- divulgação da informação - divulgação intencional e não intencional de informações;
- alterações não autorizadas - alteração intencional e não intencional.

Para evitar ou minimizar as ameaças, a empresa precisa criar mecanismos de segurança, como por exemplo, fazer uso de senhas na identificação dos usuários, criar cópias de segurança dos dados, instalar *softwares* antivírus nos computadores da organização.

Segundo Guimarães e Johnson (2007), para que as atividades da empresa não sejam comprometidas é de extrema importância a prática da realização com frequência de cópias de segurança dos dados (*backup*), evitando possíveis perdas de informações.

2.6 PROCESSO DECISÓRIO

O SIG possui inúmeras ferramentas que beneficiam o gestor na hora de tomar suas decisões, porém para que isso seja possível é necessário ter um bom sistema de informação gerencial na empresa.

Para Oliveira (2008, p. 142), decisão é “a escolha entre vários caminhos alternativos que levam a determinado resultado”.

Segundo Batista (2004), a tomada de decisões é um processo de encontrar a melhor possibilidade para solucionar problemas de acordo com as estratégias organizacionais buscando a eficiência e a eficácia na empresa.

Batista (2004), complementa que o tomador de decisões precisa ter confiança e deve estar preparado para correr riscos na tomada de decisões pois ele é o responsável pelos resultados.

Oliveira (2008, p. 142), cita alguns elementos que o executivo ou tomador de decisões precisa:

1. caracterizar o problema que está exigindo uma ou mais decisões para a sua solução;
2. compreender o ambiente que cerca as decisões;
3. identificar os impactos inerentes que essas decisões poderão provocar para a empresa; (OLIVEIRA, 2008, p. 143).

Ainda de acordo com Oliveira (2008, p. 147), existem três tipos de tomada de decisão, entre elas a tomada de decisão em condições de certeza, que significa “em que cada curso de ação possível conduz, invariavelmente, a um resultado específico”. A tomada de decisão em condições de risco, “na qual cada alternativa possível conduz a um conjunto de resultados específicos associados a probabilidades conhecidas”, e a tomada de decisão em condições de incerteza, “quando as possibilidades associadas aos resultados são desconhecidas”.

Oliveira (2008) complementa que as principais fases do processo decisório são:

- identificação do problema;
- análise do problema; análise e comparação de soluções alternativas;
- seleção de alternativas mais adequadas;
- implementação da alternativa escolhida;
- avaliação da alternativa escolhida e implementada;

No processo de tomada de decisões o gestor necessita conhecer o ambiente empresarial em que atua os fornecedores, seus concorrentes, a economia, enfim um conjunto de fatores internos e externos. Este conhecimento facilitará na hora de realizar um diagnóstico dos processos organizacionais, tendo em vista que será necessário superar possíveis desafios nos sistemas de informação.

2.7 A IMPORTÂNCIA E OS BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIG

Muitos gestores desconhecem todos os recursos e benefícios que um sistema de informação gerencial pode oferecer para a sua empresa, mas precisa buscar informações e saber da importância dos impactos que o SIG pode proporcionar para a sua organização. Segundo Oliveira (2008), alguns benefícios são:

- redução de custos nas operações da empresa;
- maior precisão e acesso a relatórios;
- melhoria na produtividade geral da empresa;
- melhoria nos serviços internos e externos;
- melhoria na tomada de decisões;
- maior interação entre as pessoas tomadoras de decisão;
- melhoria na estrutura organizacional e estrutura de poder;
- melhoria na adaptação da organização quanto a acontecimentos não previstos;

- melhoria do comprometimento e aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas na organização;

Para Oliveira (2008), são vários impactos positivos que os sistemas de informações gerenciais causam nas empresas, propiciando ao executivo um melhor entendimento de sua importância. O SIG auxilia os executivos da organização a consolidar uma base de sustentação da empresa, que é a qualidade, produtividade e participação.

De acordo com Rezende (2005, p. 12), “Os sistemas organizados devem vir ao encontro da missão e dos objetivos organizacionais.”

A automação comercial já é considerada uma estratégia para sobreviver no mercado além de ser uma obrigação que abrange praticamente todos os estabelecimentos comerciais. (LOPES)¹.

É preciso observar alguns aspectos para que a empresa usufrua de todas as vantagens que o SIG oferece. É preciso que o executivo tenha um envolvimento adequado no uso do SIG, ele precisa compreender que esta usando uma ferramenta muito útil para a tomada de decisões que se direciona para os resultados da empresa, senão pode originar uma situação de descrédito com o sistema. (OLIVEIRA, 2004);

¹ Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/automacao-comercial-implantacao-e-pratica/52125/>. Acesso em 03 de outubro de 2012).

3. METODOLOGIA

Foram utilizados na pesquisa métodos e procedimentos que permitiram aumentar a compreensão de estudo. Quanto aos fins da pesquisa foi adotada a pesquisa exploratória.

A pesquisa exploratória esta voltada para a descoberta de como surge o problema e as maneiras que pode ser resolvido. Baseia-se em estudos bibliográficos, para encontrar as principais causas do problema. Para Cervo e Bervian, (2002, p. 69), a pesquisa exploratória “realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre os elementos componentes da mesma”.

Com relação à natureza dos dados a pesquisa é definida como qualitativa. De acordo com Gonçalves e Meirelles (2004, p. 62), o método qualitativo “é considerado mais adequado para a investigação de valores, atitudes, percepções e motivações do público pesquisado, com a preocupação primordial de entendê-los, em maior profundidade”.

Quanto aos meios da pesquisa, foi desenvolvida através da coleta de dados aplicando um questionário semi-estruturado, para Gonçalves e Meirelles (2004, p. 62), “o instrumento de coleta de dados é o questionário, que pode conter questões fechadas (alternativas predefinidas) e/ou abertas (sem alternativas e com respostas livres)”. O questionário aplicado contem 1 (uma) questão aberta e 13 (treze) questões fechadas, mas com possibilidade de justificativa do entrevistado contribuindo assim para uma melhor análise dos resultados.

3.1 LIMITAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa foi aplicada em uma amostragem de caráter probabilística e aleatória, de aproximadamente 30% (trinta por cento), ou seja, 05 (cinco) de um total de 17 (dezessete) das empresas de comércio atacadista, com base na pesquisa do Censo e Perfil Econômico do Município de JUÍNA-MT elaborada no dia 10 de dezembro de 2010 pelo Instituto Euvaldo Lode - IEL e fornecida pela ASCOM. O critério adotado para a escolha dos entrevistados deu se no quesito de atribuir a pesquisa a uma empresa atacadista de cada segmento, para que se obtivesse uma

melhor análise, do mercado de forma em geral, sem desta forma concentrar os trabalhos em apenas um segmento mercadológico.

Quanto à apresentação dos resultados, estes foram aplicados através de apresentações de gráficos, de forma a facilitar o entendimento desta e simplificar a visualização aos futuros leitores, porém esta pesquisa não revela a opinião de todas as empresas de comércio atacadistas, portanto não deve ser considerada como generalizada, mas pode ser considerada como válida e como realidade de uma boa parte deste mercado.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO NAS EMPRESAS

A pesquisa foi aplicada em 05 (cinco) das 17 (dezesete) empresas de comércio atacadista no município de Juína-MT, onde foram respondidas pelos empresários as 13 (treze) questões fechadas e 1 (uma) aberta apresentando os resultados e análise abaixo.

A primeira questão foi destinada para coletar as informações cadastrais das empresas pesquisadas, como razão social, fantasia, logradouro, bairro, cidade, telefone, nome do responsável entrevistado e seu cargo.

Na segunda questão da pesquisa buscou-se descobrir se a empresa possui um sistema de informação gerencial respondendo o primeiro objetivo específico do trabalho.

2 – A empresa utiliza um Sistema de Informação Gerencial – SIG para o gerenciamento de seu negócio?	SIM	NÃO
	05	---

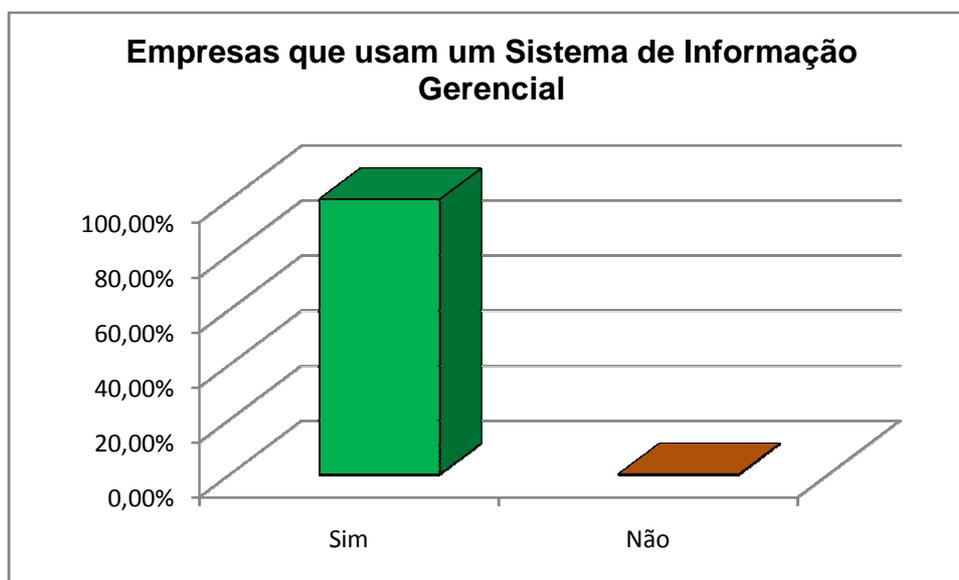


Gráfico 1 – Empresas que usam um sistema de informação gerencial

Fonte: O Autor

Pode-se identificar que 100% das empresas questionadas possuem e utilizam um sistema de informação gerencial para o gerenciamento do negócio e sem ele a empresa tinha maiores dificuldades nos seus controles e decisões.

A terceira questão busca identificar se o SIG possui abrangência horizontal na empresa, ou seja, se ele esta presente em todos os setores, sendo respondido o segundo objetivo específico do trabalho.

3 – O SIG possui abrangência horizontal na empresa?	SIM	NÃO
	04	01

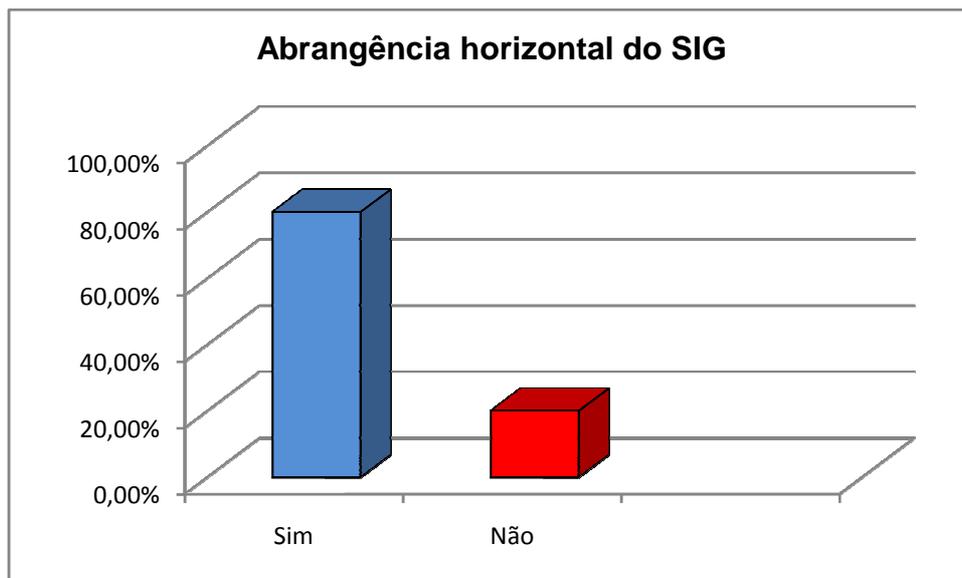


Gráfico 2 – Abrangência horizontal do SIG

Fonte: O Autor

Pode-se identificar que o SIG possui total abrangência horizontal em 80% das empresas entrevistadas e que 20% delas não usam o SIG em todos os setores pela falta de recursos no sistema de informação gerencial.

Da quarta até a oitava questão busca-se responder o terceiro objetivo específico “verificar a capacitação e o conhecimento da equipe quanto ao uso do SIG”.

4 – A empresa conhece e utiliza todos os recursos que o Sistema de Informação Gerencial oferece?	SIM	NÃO
	04	01

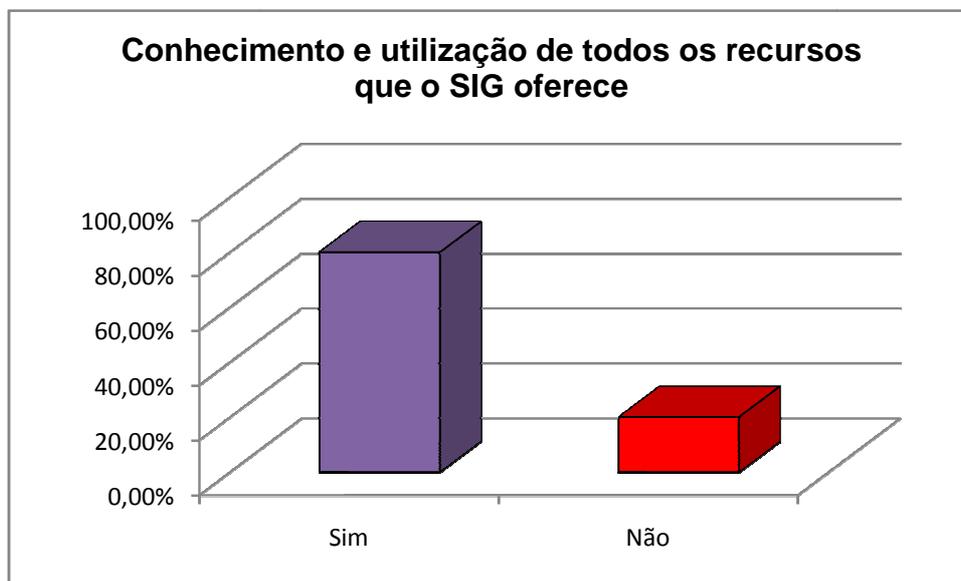


Gráfico 3 – Conhecimento e utilização de todos os recursos que o SIG oferece

Fonte: O Autor

Na quarta questão podemos concluir que das 5 (cinco) empresas entrevistadas 4 (quatro) conhecem e utilizam 100% dos recursos que o SIG oferece e 1 (uma) afirma que não utiliza por completo os recursos oferecidos, mas tudo o que se necessita evoluir ou melhorar no SIG é respondido à altura da necessidade através da empresa responsável pelo suporte.

5 – Os recursos oferecidos pelo SIG são fáceis de serem utilizados e compreendidos pela equipe?	SIM	NÃO
	05	---

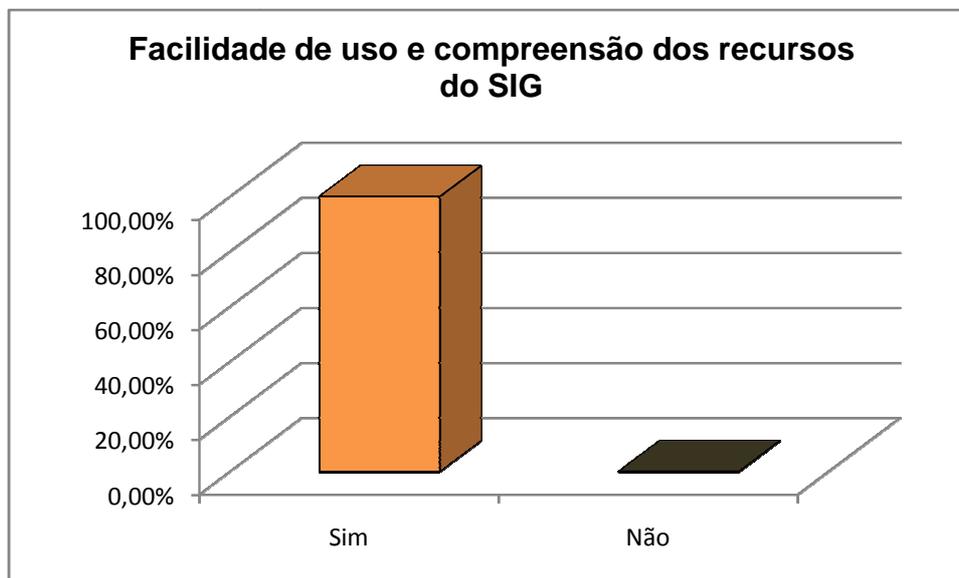


Gráfico 4 – Facilidade de uso e compreensão dos recursos do SIG

Fonte: O Autor

Na quinta questão todas as empresas entrevistadas consideram os recursos do SIG de fácil utilização e compreensão.

6 – As pessoas que utilizam o Sistema de Informação Gerencial são devidamente capacitadas para o correto entendimento das informações?	SIM	NÃO
	05	---

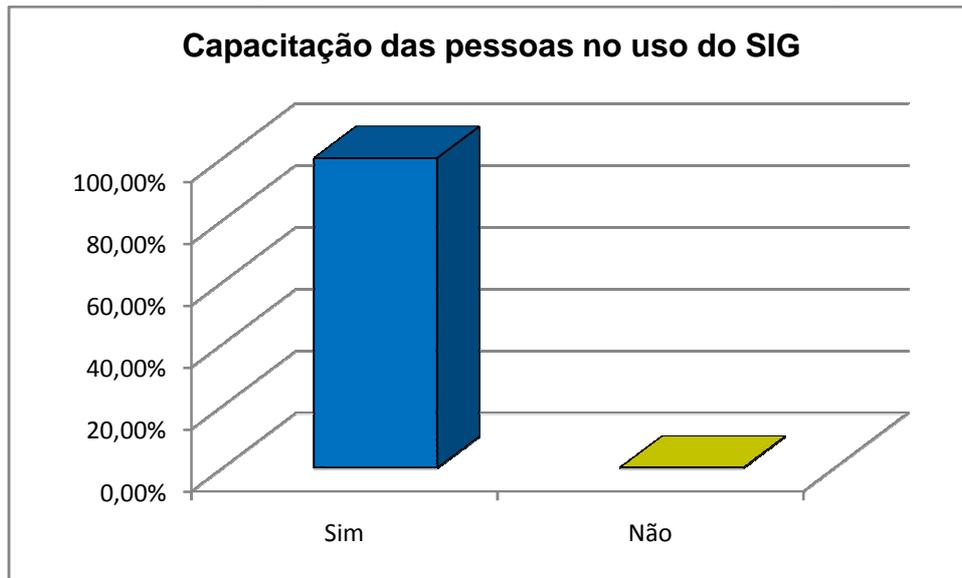


Gráfico 5 – Capacitação das pessoas no uso do SIG

Fonte: O Autor

Esta questão mostra que todas as pessoas que utilizam o Sistema de Informação Gerencial são devidamente capacitadas para o correto entendimento das informações, esta correta utilização é um ponto importante no uso do SIG para tomada de decisões.

7 – A empresa responsável pela implementação do SIG oferece o suporte necessário?	SIM	NÃO
	05	---

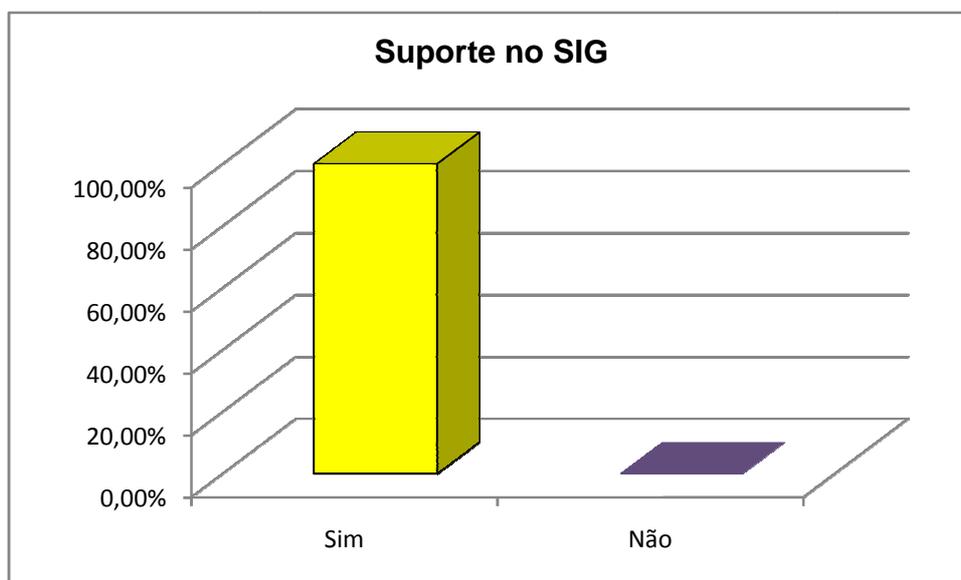


Gráfico 6 – Suporte no SIG

Fonte: O Autor

A sétima questão responde que 100% das empresas recebem adequado suporte da empresa responsável pelo SIG sempre que necessário. Pode-se concluir que existe um respaldo para uma melhor utilização do SIG nas empresas de comércio atacadista de Juína-MT devido possuir convênio com a empresa responsável.

8 – A empresa utiliza os recursos que o Sistema de Informação Gerencial oferece para a tomada de decisões?	SIM	NÃO
	05	---

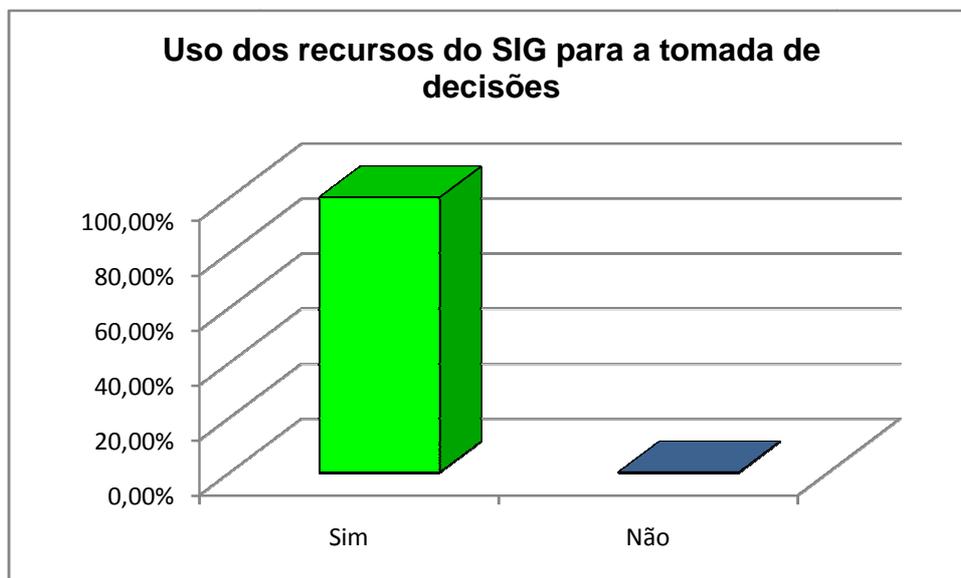


Gráfico 7 – Uso dos recursos do SIG para a tomada de decisões

Fonte: O Autor

Quando perguntado se a empresa utiliza os recursos que o Sistema de Informação Gerencial oferece para a tomada de decisões (oitava questão), todos os administradores entrevistados responderam que usam e consideraram importante a correta alimentação dos dados para se ter as informações seguras e satisfatórias no processo decisório.

A nona e a décima questão foram elaboradas no intuito de responder o quarto objetivo específico “identificar se o SIG gera informações seguras e satisfatórias e verificar o nível de confiança da organização em sua utilização”.

9 – O nível de informações fornecido pelo SIG atende as necessidades da empresa de forma satisfatória?	RESPOSTAS
Atende totalmente	03
Atende parcialmente	02
Não atende	---

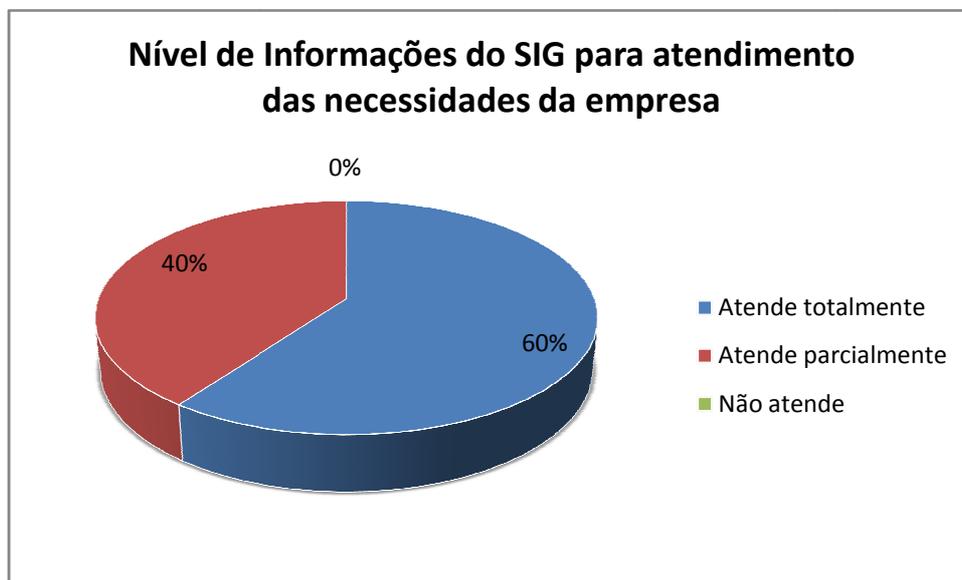


Gráfico 8 – Nível de informações do SIG para atendimento das necessidades da empresa

Fonte: O Autor

Na nona questão revela que 60% das empresas consideram que o nível de informações fornecido pelo SIG atende totalmente as necessidades da empresa de forma satisfatória, todas as vezes que precisaram foram pontualmente atendidas. Já 40% consideram que atende parcialmente, pois falta realizar algumas configurações por parte da empresa que fornece o SIG.

No entanto pode-se concluir que o SIG atende a 100% das empresas, devido ao fato de nenhum dos entrevistados alegarem falta de atendimento, até porque se de alguma forma o mesmo não ser útil para a empresa é o caso de estudar a possibilidade de trocar por outro sistema de informação gerencial capaz de oferecer os recursos que a organização necessita.

10 – Na tomada de decisões, você como gestor, qual o seu grau de confiança em relação às informações fornecidas pelo SIG?	RESPOSTAS
Não confio	---
Confio muito pouco	---
Confio	04
Confio muito	01

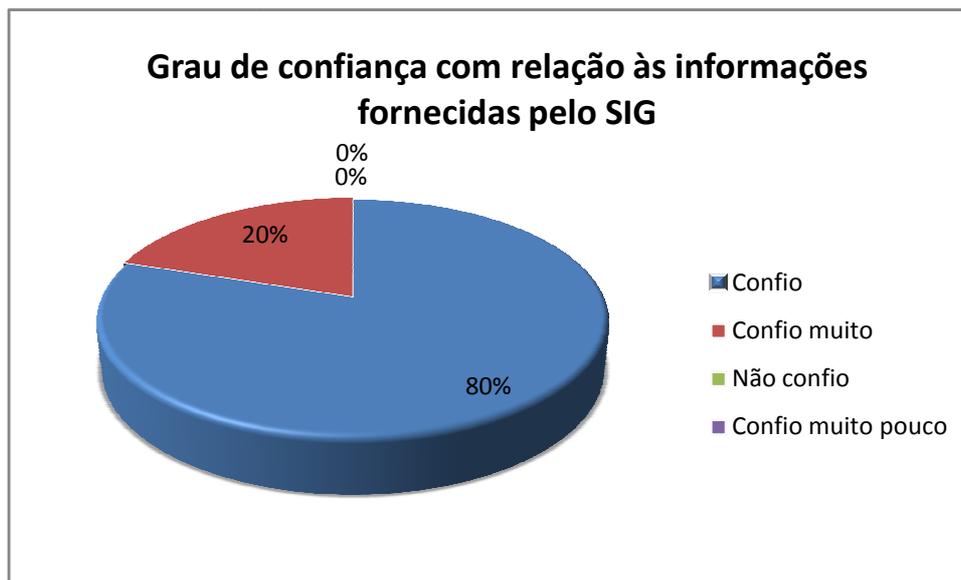


Gráfico 9 – Grau de confiança com relação às informações fornecidas pelo SIG

Fonte: O Autor

Quanto à décima questão, 80% dos administradores responderam que confiam nas informações fornecidas pelo SIG, já 20% das empresas entrevistadas se mostraram mais otimistas dizendo que confiam muito. Para este mercado as opções “não confiar” e “confiar muito pouco” no SIG não foram lembradas.

Pode-se concluir que as empresas possuem confiança nas informações fornecidas pelo sistema de informação gerencial, sendo um ponto muito importante para que o gestor possa tomar melhor suas decisões.

Da questão onze até a quatorze foram aplicadas para responder o ultimo objetivo específico do trabalho “identificar as principais vantagens e a importância que o SIG proporciona para a empresa”

11 – Quais as principais vantagens que o SIG oferece para a empresa?	RESPOSTAS
Maior eficácia e eficiência no atendimento dos clientes	04
Segurança nas informações	03
Redução dos custos nas operações	01
Facilidade na formação do preço de venda	01
Maior praticidade para realizar os pedidos de compra	---
Geração de documentos fiscais para atender o fisco	03
Descomplexidade de entendimento da informação	03
Outra(s) vantagem(s)	01
Nenhuma vantagem	---

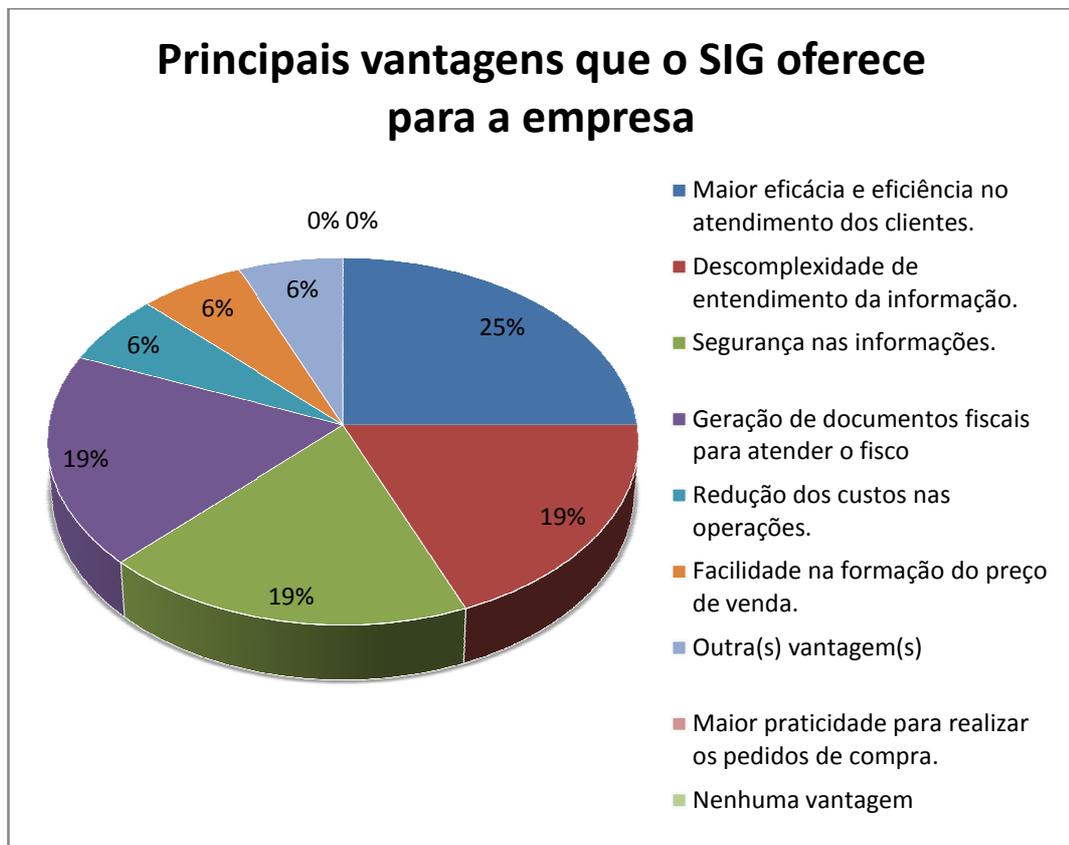


Gráfico 10 – Principais vantagens que o SIG oferece para a empresa

Fonte: O Autor

Pelo fato de ser múltipla escolha, esta questão aponta que a maior vantagem do SIG para a empresa é a “Maior eficácia e eficiência no atendimento dos clientes” com 25% das respostas, sendo esta apontada por 80% dos entrevistados. Com 19% a “Segurança nas informações”, a “Geração de documentos fiscais para atender o fisco” e a “Descomplexidade de entendimento da informação” também são consideradas como as principais vantagens do SIG para a empresa, cada uma sendo apontada por 60% dos administradores.

Sendo lembrada por apenas um dos cinco entrevistados, mas que também é uma vantagem relevante, a “Redução dos custos nas operações”, a “Facilidade na formação do preço de venda”, e o “controle de estoque mais prático” completam a lista das principais vantagens do SIG com 6% cada uma. Pode-se dizer que nas empresas de comércio atacadistas a “Maior praticidade para realizar os pedidos de compra” não é vista como principal vantagem e que o SIG sempre oferece algum tipo de benefício para a empresa.

12 – Na visão do empresário/administrador o SIG é importante para um melhor gerenciamento da empresa?	SIM	NÃO
	05	---

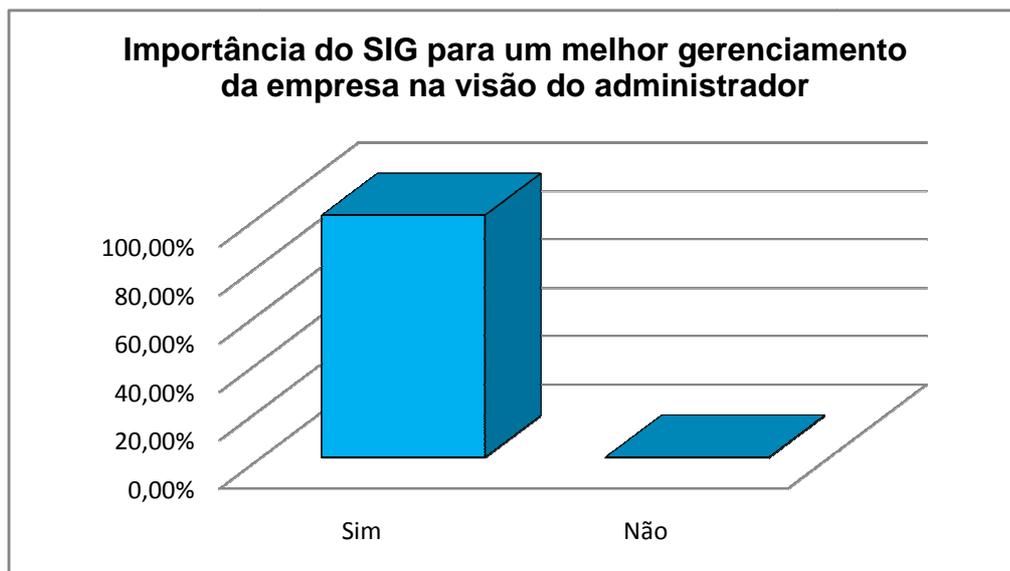


Gráfico 11 – Importância do SIG para um melhor gerenciamento da empresa na visão do administrador

Fonte: O Autor

A décima segunda questão foi elaborada para confirmar se os empresários/administradores consideram o SIG importante para um melhor gerenciamento da empresa e a resposta “sim” foi unânime, pois se o ele for aproveitado de forma correta fornece informações reais e confiáveis ao empreendedor.

13 – Qual o grau de importância do Sistema de Informação Gerencial na tomada de decisões da empresa?	RESPOSTAS
Sem importância	---
Pouco importante	01
Importante	01
Muito importante	01
Importantíssimo	02

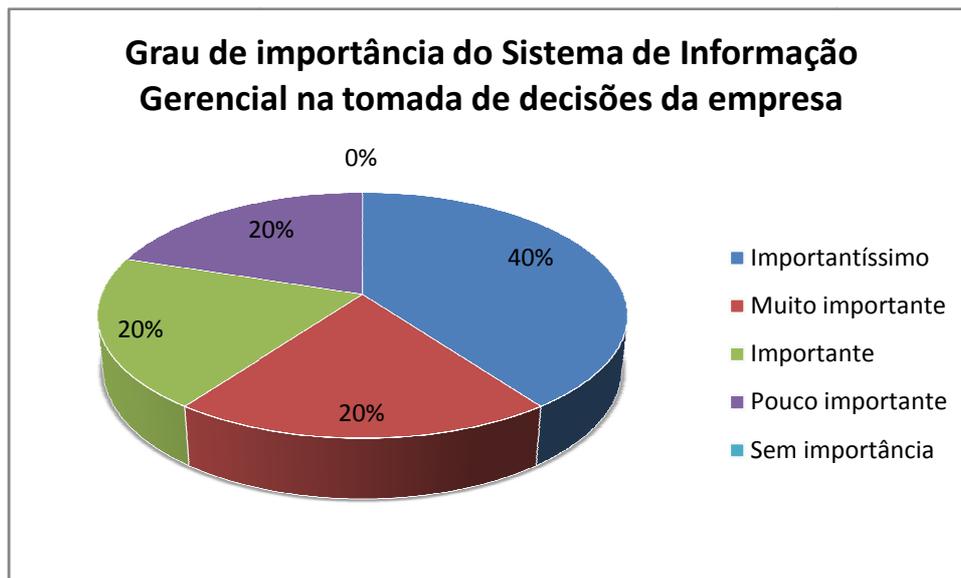


Gráfico 12 – Grau de importância do Sistema de Informação Gerencial na tomada de decisões da empresa

Fonte: O Autor

Para 40% das empresas entrevistadas o SIG é considerado importantíssimo no processo decisório. Já o restante das empresas considerou o SIG “muito importante”, “importante” e “pouco importante”, sendo 20% para cada. Pode-se concluir que mesmo não estando presente em todos os setores das empresas e a equipe não conhecendo e utilizando 100% dos recursos que o SIG oferece, ou seja,

faltando adequações, as empresas têm absoluta certeza que ele é importante para a tomada de decisões da organização.

14 – É possível dizer que a organização apresentou melhorias depois da implementação de um Sistema de Informação gerencial? Em que aspectos?

De acordo com as respostas dos cinco administradores entrevistados a esta questão aberta, pode-se dizer de forma geral que o SIG melhorou muito nos procedimentos que eram feitos de forma manual (escrita), tornando mais eficazes os processos da empresa, como maior praticidade para organizar o estoque, controle financeiro, emissão de documentos fiscais e a agilidade no atendimento ao cliente, proporcionando maior competitividade para a empresa sendo considerado um avanço importante e necessário.

5. CONCLUSÃO

Na era da informação, as empresas buscam soluções que as diferenciam no mercado, que aumente a sua competitividade, portanto é preciso tomar decisões corretas para almejar bons resultados. Este trabalho foi desenvolvido com a idéia de analisar importância de um sistema de informação gerencial no processo decisório das empresas de comércio atacadistas do município de Juína – MT, onde conclui-se que o SIG é importante para a empresa, os empresários entrevistados consideram uma ferramenta confiável para a tomada de decisões e para um melhor gerenciamento do negócio, pois o nível de informações que o SIG oferece sempre atende as necessidades da organização.

Pode-se afirmar que todas as empresas possuem e utilizam um sistema de informação gerencial para o seu gerenciamento e sem ele a organização teria maiores dificuldades nos seus controles e decisões. Na maioria das empresas o sistema de informação gerencial possui abrangência horizontal, no restante o SIG não está presente em alguns departamentos, fazendo com que a empresa não o utilize totalmente pela falta de recursos necessários.

Todas as empresas entrevistadas consideram o SIG uma ferramenta essencial no processo decisório, para isso as equipes são devidamente capacitadas na correta utilização e alimentação dos dados. Consideram que o sistema de informação gerencial é fácil de ser compreendido e utilizado e que recebem suporte adequado da empresa responsável pelo SIG sempre que necessário.

Descobriu-se que as maiores vantagens que o SIG proporciona para as empresas é ter maior eficácia e eficiência no atendimento dos clientes, também por oferecer a descomplexidade de entendimento da informação, a segurança nas informações e a geração de documentos fiscais para atender o fisco.

Com a opinião dos administradores entrevistados pode-se dizer que a organização melhorou bastante depois da implantação de um sistema de informação gerencial, haja vista que este, tornou mais eficaz os processos gerenciais aumentando a competitividade da empresa perante o mercado local, sendo, portanto considerado um avanço necessário e benéfico para qualquer organização e segmento econômico.

Pode-se concluir que o trabalho realizado atendeu prontamente o objetivo geral, junto com os objetivos específicos e o seu resultado foi satisfatório.

Para novos trabalhos fica a sugestão de adotar uma amostragem mais representativa, buscando novas análises da importância de um sistema de informação gerencial para as organizações.

REFERÊNCIAS

ANTÔNIO, João. **Informática para concursos**. 4ª Ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração vol. 2**. 6ª Ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 3ª Ed. – Curitiba: Editora Positivo, 2004.

GONÇALVES, Carlos Alberto; MEIRELLES, Anthero de Moraes. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

GUIMARÃES, André Sathler; JOHNSON, Grace F.. **Sistemas de informações: administração em tempo real**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

JUNIOR, Cícero Caiçara. **Sistemas integrados de gestão – ERP**. 3 Ed. – Curitiba: Ibpex, 2008.

LOPES, Miguel. **Automação Comercial – Implantação e Prática**. Administradores.com. 10 de fevereiro de 2011. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/automacao-comercial-implantacao-e-pratica/52125/>. Acesso em 03 de outubro de 2012.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6ª Ed. – São Paulo: Atlas, 2006.

MÜLBERT, Ana Luisa; AYRES, Nilce Miranda. **Fundamentos para sistemas de informação**. 2ª Ed – Palhoça: UnisulVirtual, 2005.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais**. 9ª Ed – São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais**. 12ª Ed – São Paulo: Atlas, 2008.

REZENDE, Denis Alcides. **Engenharia de software e sistemas de informação**. 3ª Ed. – Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

ROSINI, Alessandro M.; PALMISANO, Ângelo. **Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

APÊNDICE

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA ESTUDO DE CASO

Análise da importância de um Sistema de Informação Gerencial para o processo decisório das organizações: um estudo de caso em empresas atacadistas no município de Juína-MT.

O Questionário abaixo tem como objetivo coletar dados para o Trabalho de Conclusão de Curso do acadêmico Fernando Lusa do Curso de Administração da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena – AJES.

1 - Dados da empresa pesquisada:

Razão social da empresa: _____

Fantasia: _____

Logradouro: _____

Bairro: _____

Cidade: _____

Telefone: (__) ____ - _____

Nome do responsável entrevistado: _____

Cargo do responsável: _____

2 – A empresa utiliza um Sistema de Informação Gerencial – SIG para o gerenciamento de seu negócio?

() Sim

() Não. Justifique: _____

3 – O SIG possui abrangência horizontal na empresa?

() Sim

() Não. Justifique: _____

4 – A empresa conhece e utiliza todos os recursos que o Sistema de Informação Gerencial oferece?

() Sim

() Não. Justifique: _____

5 – Os recursos oferecidos pelo SIG são fáceis de serem utilizados e compreendidos pela equipe?

() Sim

() Não. Justifique: _____

6 – As pessoas que utilizam o Sistema de Informação Gerencial são devidamente capacitadas para o correto entendimento das informações?

() Sim

() Não. Justifique: _____

7 – A empresa responsável pela implementação do SIG oferece o suporte necessário?

() Sim

() Não. Justifique: _____

8 – A empresa utiliza os recursos que o Sistema de Informação Gerencial oferece para a tomada de decisões?

() Sim
() Não. Justifique: _____

9 – O nível de informações fornecido pelo SIG atende as necessidades da empresa de forma satisfatória?

() Atende totalmente. Justifique: _____

() Atende parcialmente. Justifique: _____

() Não atende. Justifique: _____

10 – Na tomada de decisões, você como gestor, qual o seu grau de confiança em relação às informações fornecidas pelo SIG?

() Não confio
() Confio muito pouco
() Confio
() Confio muito

11 – Quais as principais vantagens que o SIG oferece para a empresa?

() Maior eficácia e eficiência no atendimento dos clientes.

() Segurança nas informações.

() Redução dos custos nas operações.

() Facilidade na formação do preço de venda.

() Maior praticidade para realizar os pedidos de compra.

() Geração de documentos fiscais para atender o fisco.

() Descomplexidade de entendimento da informação.

() Outra(s) vantagem(s): _____

() Nenhuma vantagem. Justifique: _____

12 – Na visão do empresário/administrador o SIG é importante para um melhor gerenciamento da empresa?

() Sim

() Não. Justifique: _____

13 – Qual o grau de importância do Sistema de Informação Gerencial na tomada de decisões da empresa?

() Sem importância

() Pouco importante

() Importante

() Muito importante

() Importantíssimo

APÊNDICE 2 – TABELA PARA ANÁLISE DOS DADOS

QUESTIONÁRIO	RESPOSTAS	
2 – A empresa utiliza um Sistema de Informação Gerencial – SIG para o gerenciamento de seu negócio?	SIM	NÃO
	05	---
3 – O SIG possui abrangência horizontal na empresa?	SIM	NÃO
	04	01
4 – A empresa conhece e utiliza todos os recursos que o Sistema de Informação Gerencial oferece?	SIM	NÃO
	04	01
5 – Os recursos oferecidos pelo SIG são fáceis de serem utilizados e compreendidos pela equipe?	SIM	NÃO
	05	---
6 – As pessoas que utilizam o Sistema de Informação Gerencial são devidamente capacitadas para o correto entendimento das informações?	SIM	NÃO
	05	---
7 – A empresa responsável pela implementação do SIG oferece o suporte necessário?	SIM	NÃO
	05	---
8 – A empresa utiliza os recursos que o Sistema de Informação Gerencial oferece para a tomada de decisões?	SIM	NÃO
	05	---
9 – O nível de informações fornecido pelo SIG atende as	RESPOSTA	

necessidades da empresa de forma satisfatória?	
Atende totalmente	03
Atende parcialmente	02
Não atende	---

10 – Na tomada de decisões, você como gestor, qual o seu grau de confiança em relação às informações fornecidas pelo SIG?	RESPOSTA
Não confio	---
Confio muito pouco	---
Confio	04
Confio muito	01

11 – Quais as principais vantagens que o SIG oferece para a empresa?	RESPOSTA
Maior eficácia e eficiência no atendimento dos clientes	04
Segurança nas informações	03
Redução dos custos nas operações	01
Facilidade na formação do preço de venda	01
Maior praticidade para realizar os pedidos de compra	---
Geração de documentos fiscais para atender o fisco	03
Descomplexidade de entendimento da informação	03
Outra(s) vantagem(s)	01
Nenhuma vantagem	---

12 – Na visão do empresário/administrador o SIG é importante para um melhor gerenciamento da empresa?	SIM	NÃO
	05	---

13 – Qual o grau de importância do Sistema de Informação Gerencial na tomada de decisões da empresa?	RESPOSTA
Sem importância	---
Pouco importante	01
Importante	01
Muito importante	01
Importantíssimo	02

GLOSSÁRIO

Backup - Cópia de um arquivo, que é guardada como reserva para o caso de destruição ou inutilização do arquivo original; cópia de segurança.

Esporádica – Aquilo que acontece de vez em quando.

Firmware - conjunto de instruções operacionais programadas diretamente no hardware de um equipamento eletrônico.

Hardware - Componente, ou conjunto de componentes físicos de um computador ou de seus periféricos.

Sistêmica - Referente à visão orgânica, lógica de um sistema; organizado através de métodos predefinidos e/ou rígidos.

Software - Em um sistema computacional, o conjunto dos componentes que não fazem parte do equipamento físico propriamente dito e que incluem as instruções e programas (e os dados a eles associados) empregados durante a utilização do sistema; qualquer programa ou conjunto de programas de computador.