

O SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL E SUA IMPORTÂNCIA NO DESENVOLVIMENTO DAS EMPRESAS

Eva Fabiani de Mello Fonseca*
Osmarina Pedro Garcia Garcia**

Resumo: O ambiente organizacional modifica-se com velocidade extraordinária que diretamente afeta as empresas, sejam elas bem sucedidas ou não, pois apresentam em geral as mesmas necessidades e expectativas, visto que atuam em um só contexto socioeconômico e sofrem semelhantes impactos. No entanto, os gestores tomam decisões rápidas e precisas com base em informações confiáveis e pertinentes, sendo que, para possuí-las faz-se necessário um adequado sistema de informação gerencial. Percebe-se, então, que a informação é imprescindível, pois é através dela que o gestor conseguirá organizar a entidade e tomar decisões corretas no tempo certo. Esta pesquisa objetivou demonstrar a importância do sistema de informação gerencial para o desenvolvimento das empresas, e buscou demonstrar os problemas causados pela falta de informação gerencial nas empresas.

Palavras-Chave: Tecnologia da informação; Sistema de informação gerencial; Gestão empresarial; Tomada de decisões.

Abstract: The organized atmosphere modifies with extraordinary speed that affects the companies directly, even if they are successful or not, because they present the same needs and expectations in general, as long as they act in only one social-economical context and they suffer similar impacts. However, the managers make fast and necessary decisions based in reliable and pertinent information, and, to possess them it is necessary an appropriate system of managerial information. It is noticed then that the information is indispensable; because it is through it that the manager will get to organize the entity and to make correct decisions in the right time. This research aimed at demonstrate the importance of the Managerial System Information in the development of the companies, and it looked for demonstrate the problems caused by the lack of Managerial Information in the companies.

Key Words: Technology of the information; System of managerial information; Managerial administration; Taking decisions.

1. INTRODUÇÃO

O conceito de sistemas já existe há muito tempo, desde o ano 4.000 a.C., com Jacó e Labão fazendo seus controles quantitativos da criação e comercialização de ovelhas e 3.000 a. C com os egípcios e babilônios registrando transações financeiras nas pedras.

Desta época até os dias atuais, as organizações evoluíram e sofreram constantes mudanças, sejam sociais, tecnológicas, políticas, econômicas que propiciaram o aperfeiçoamento, a evolução e a criação de novos sistemas, sendo esses com o objetivo de melhorar os processos internos das empresas para que elas se desenvolvam.

Os sistemas de informações movimentam toda a organização, desde recursos humanos e tecnológicos, sendo que a alteração de um depende do outro, e a mudança que se fizer em uma das partes, trará conseqüências para a outra.

Verifica-se que o tema sistema de informação gerencial (SIG) é um assunto complexo, mas de suma importância para o desenvolvimento das organizações. Para chegar ao resultado final deste trabalho, foi utilizado o método da pesquisa bibliográfica.

2. CONCEITOS DE SISTEMAS

Pode-se dizer que sistema significa uma junção de partes que se combinam para gerar um certo resultado, sendo que cada uma dessas partes tem sua função determinada dentro desse sistema, conforme Padoveze (2000, p. 26): “Sistema pode ser definido como um complexo de elementos em interação”.

Para um sistema funcionar é importante que todas as partes trabalhem visando um mesmo objetivo, ou seja, tendo um foco.

A palavra sistema também é conceituada por Magalhães e Lunkes (2000, p. 20): “Sistema é um conjunto de partes e funções dinâmicas, interdependentes, com objetivos comuns”.

As partes do sistema são interdependentes, ou seja, uma depende da outra para ter continuidade. Os sistemas podem ser identificados em vários lugares em que ocorra uma reunião de pessoas que trabalhem visando atingir os mesmos objetivos ou metas, podendo-se citar, como exemplos, a família, a escola e as empresas. De forma resumida, sistemas são a reunião de diversos elementos que possuem os mesmos objetivos e trabalham interdependentes de forma a alcançá-los.

3. INFORMAÇÃO

A informação é algo fundamental para todas as organizações, pois é através dela que se tem controle das atividades, organiza-se a empresa e tomam-se as decisões corretas para o crescimento da entidade.

Padoveze (2000, p. 43), escreve que: “Informação é o dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real ou percebido para suas decisões correntes ou prospectivas”.

A informação provém dos dados que estão armazenados e que existindo a necessidade, são buscados pelo usuário, que irá trabalhar estes dados até transformá-los em algo útil para determinado setor na empresa ou até mesmo para a gerência. Percebe-se nitidamente que a informação é imprescindível para as organizações, haja vista que ela envolve todos os departamentos da empresa; porém devem ser informações bem estruturadas, sendo pertinentes, rápidas e de fácil entendimento pelos gestores.

As informações são a sustentação de uma empresa, pois são elas que dirão como está seu andamento, o que está bom, falho ou precisa ser melhorado. Através das informações é que os gestores podem tomar as melhores decisões, a fim de melhorar o desempenho da organização. Isso é confirmado por Oliveira (2002, p. 37): “A informação é o produto da análise dos dados existentes na empresa, devidamente registrados, classificados, organizados, relacionados e interpretados em um determinado contexto, para transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisão de forma otimizada”.

A informação representa o conhecimento empresarial. É com base em informações confiáveis que o gestor conseguirá tomar decisões que levem a organização ao sucesso.

Magalhães e Lunkes (2000, p. 36) definem assim a importância da informação: “A informação deve ser tratada como qualquer outro serviço que esteja disponível para uso. Ela deve ser desejada, para ser necessária. Para ser necessária, deve ser útil”.

A informação deve gerar maiores benefícios para a organização do que os custos ocorridos na sua fabricação. Além de confiáveis, as informações precisam chegar à gerência na hora certa, portanto precisam ser rápidas, conforme relata Oliveira (2002, p. 37): “Uma informação produzida que não seja distribuída em tempo hábil da tomada de decisão praticamente perde seu sentido”.

No interior das organizações e fora delas, as decisões precisam ser tomadas constantemente, portanto as informações devem ser elaboradas de forma correta e rápida, desempenhando assim o seu papel, o de ser suporte nas tomadas de decisões. A informação deve ser clara e significativa para a empresa, jamais podendo custar mais do que vale para a organização.

4. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nas últimas três décadas a tecnologia da informação evoluiu de forma extraordinária, sendo ela visivelmente percebido nas indústrias, através dos maquinários e robôs que melhoraram e agilizaram o processo industrial, bem como nos ambiente empresariais em geral através dos diversos *softwares* utilizados para o controle e gerenciamento das atividades.

Atualmente, pode-se conceituar a tecnologia da informação como aplicativos de sistemas que filtrem e organizem os dados da empresa e os transformem em informações geradas em relatórios.

Para Cruz (2000, p. 24): “Tecnologia da informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer esteja aplicada no processo”.

A tecnologia da informação tem por função simplificar as atividades empresariais bem como controlá-las com precisão. É importante ressaltar que essa tecnologia só trará resultados positivos se a empresa possuir pessoas treinadas para dela utilizar-se. Quando preparado para operá-la, com certeza o indivíduo desempenhará suas atividades de forma rápida e precisa.

5. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Todas as organizações trabalham baseadas em informações que dão sustentação para a tomada de decisões, porém nem todas possuem um sistema de informação bem estruturado. O sistema de informação é a organização das informações da empresa para que estas sejam entendidas e utilizadas pelos clientes internos (funcionários e diretores) em prol do desenvolvimento da organização. Tal sistema é baseado em dados e informações da empresa que são transformados em relatórios que auxiliarão na tomada de decisões. Entende-se que os dados são as matérias-primas de um sistema de informação, pois são eles que serão processados e transformados em algo útil para a organização.

Magalhães e Lunkes (2000, p. 26) relatam que: “Um sistema de informações processa dados (*input*) e transforma-os em relatórios (*output*). Esses relatórios são as informações destinadas a pessoas que tomam as decisões (usuários)”.

As informações existem em todos os lugares, e as empresas precisam de todas elas, porém se faz necessário que estas informações sejam agrupadas, ordenadas e organizadas de forma a serem entendidas pelos clientes internos e clientes externos da empresa (governo, banco, clientes, fornecedores, acionistas, sociedade em geral). As empresas, portanto, necessitam de um sistema de informações que organize suas informações para melhor serem utilizadas em suas atividades rotineiras e na tomada de decisão eficaz, ponto fundamental para um bom desenvolvimento e sucesso empresarial.

6. SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL

Um sistema de informação gerencial, também chamado de sistema de apoio à gestão empresarial ou sistema gerencial, tem por função filtrar as informações empresariais e agrupá-las em forma de relatórios para o processo de gestão.

Para Magalhães e Lunkes (2000, p. 26): “Sistemas de informações gerenciais podem ser definidos como um conjunto de informações úteis à tomada de decisões (planejamento e controle das atividades da empresa e gerenciamento de seus negócios)”.

Os sistemas de informações gerenciais, além de propiciarem informações para a tomada de decisões, auxiliam no controle e gerenciamento das atividades empresariais. Para que se consiga gerar informações confiáveis, rápidas e pertinentes que propiciem uma boa tomada de decisão, faz-se necessário que a empresa possua um bom sistema de informação gerencial (SIG), que transformará os dados em informações que irão compor os mais diversos relatórios que serão utilizados pela gerência para a tomada decisão.

Afirma Oliveira (1998:46): “o executivo necessita de sistemas de informação eficientes e eficazes, que processem o grande volume de dados gerados e produzam informações válidas”.

O gerenciamento das atividades empresariais exige grande volume de informações. Trata-se de informações que precisam ser filtradas e colocadas à disposição para os gestores tomarem as diversas decisões. O sistema de informação gerencial tem portanto, fundamental importância para que o processo decisório aconteça da forma almejada.

Pode-se dizer que o sistema de informação gerencial é uma ferramenta importante não só para o controle organizacional, mas também para a agilidade e eficiência nas decisões tomadas. O Sistema de Informação Gerencial (SIG) precisa, porém, estar bem estruturado na empresa, para que os gestores não tomem decisões precipitadas ou errôneas que possam abalar o seu desenvolvimento, pois possuir um sistema de informação gerencial bem estruturado só tende a fazer com que a empresa aumente seu desempenho e garanta resultados positivos.

6.1 Sistema de Informação Gerencial e sua Importância na Gestão Empresarial

É difícil avaliar de forma quantitativa o benefício causado pela implantação do SIG, tanto no controle quanto nas tomadas de decisões, porém Oliveira (2002) cita alguns dos benefícios que o SIG apresenta nas organizações:

- melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- redução do grau de centralização de decisões na empresa;
- melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais;

- otimização na prestação dos serviços aos clientes;
- melhor interação com os fornecedores;
- melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa;
- aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas;
- redução dos custos operacionais;
- redução da mão-de-obra burocrática; e
- redução dos níveis hierárquicos.

O SIG auxilia os executivos a consolidar o tripé básico da sustentação da empresa: qualidade, produtividade e participação. A qualidade não está somente ligada ao produto e serviço, mas também à qualidade de vida dos funcionários dentro da organização. Um funcionário bem treinado, motivado, com condições adequadas de trabalho, só tende a desempenhar da melhor forma possível as suas atividades, fazendo com que a empresa produza serviços/produtos de qualidade, que atendam às expectativas do cliente.

6.2 Sistema de Informação Gerencial Usado para Obter Vantagens Competitivas

Nos tempos modernos, vantagens competitivas são conquistadas através de dois principais fatores: tecnologia e sistemas de informação apropriados. Esses fatores colaboram para que a empresa melhore suas condições de lidar com os clientes, fornecedores e o mercado em que está inserida.

Conforme Rezende e Abreu (2000, p. 113): “Uma empresa diferencia-se da concorrência se puder ser singular em algo valioso para os compradores, além de oferecer simplesmente um preço-baixo”.

Reduzir os valores dos produtos já não é mais um diferencial, pois o cliente exige mais, quer qualidade no produto, bom atendimento pós-venda e, principalmente, inovação. O consumidor busca produtos/serviços diferenciados e modernos, cabendo à organização trabalhar com aspectos que a destaquem no mercado.

Todo esse processo, para que seja possível, exige grande controle organizacional e audácia nos investimentos, o que faz o papel do gestor e o SIG essenciais, sendo que o primeiro se faz importante para que as decisões sejam tomadas corretamente e na hora certa, enquanto o segundo, como sendo a sustentação das tomadas de decisões.

6.3 Classificação dos Sistemas de Informação Gerencial

Os sistemas de informação gerencial possuem uma classificação, porém não é recomendado classificá-los de forma rígida, pois existem sistemas que não são caracterizados como gerenciais, porém são essenciais no fornecimento de dados que serão filtrados pelo sistema de informação

gerencial, os quais podem ser classificados em sistemas de apoio às operações e sistemas de apoio à gestão, conforme escreve Bio (1998, p. 34):

Sistemas de apoio às operações: são tipicamente sistemas processadores de transações, ou seja, são redes de procedimentos rotineiros que servem para o processamento de transações correntes.

Sistemas de apoio à gestão: os sistemas de apoio à gestão não são orientados para o processamento de transações rotineiras, mas existem especificamente para auxiliar nos processos decisórios. Por essa razão, tais sistemas podem ter uma sistemática freqüente de processamento, é uma área de aplicação dos sistemas na qual se têm desenvolvido muitos “pacotes” para processamento eletrônico. Incluem sistemas de previsões de venda, de análises financeiras, orçamentos.

Os sistemas de apoio às operações têm por finalidade auxiliar no processamento das atividades cotidianas da empresa, já os sistemas de apoio à gestão filtram as informações geradas pelo sistema de apoio às operações visando auxiliar nos processos decisórios. As informações por ele prestadas devem estar padronizadas ou ajustadas de forma a facilitar a tomada de decisão pelo gestor.

6.4 Fase da Conceituação do Sistema de Informação Gerencial

A fase de conceituação preocupa-se em proporcionar condições para um adequado planejamento do SIG. Oliveira (2002, p. 96) escreve: “Planejar sistemas de informações gerenciais em uma empresa é buscar uma estrutura de sistemas que proporcione o maior benefício possível à empresa e que a ajude a operar de maneira eficaz”.

O planejamento proporcionará uma melhor atuação do sistema na empresa, enfocando em primeiro lugar os pontos críticos. Após conceituar e planejar o SIG, segue-se para sua execução, que é efetuada por meio de processos ou sistemas operacionais.

6.5 Fase de Levantamento e da Análise do Sistema de Informação Gerencial

A fase de levantamento do SIG tem por função verificar quais as necessidades da empresa e a forma de melhor atendê-las. Nesta fase também o executivo verifica se as informações geradas pelo SIG são realmente importantes e eficazes, mudando os procedimentos caso necessário. O armazenamento das informações geradas pelo SIG, geralmente acontece em forma de CDs, disquetes e formulários. Na fase de levantamento e análise do SIG, faz-se necessário, portanto, que o gestor analise os formulários da empresa.

Para Oliveira (2002), existem cinco perguntas que o gestor pode fazer para melhor analisar seus formulários gerenciais:

- Quem toma decisões com base no relatório de origem?
- Quais decisões são tomadas?
- Quais campos são utilizados para a tomada de decisões?
- Essas informações são suficientes para se tomarem decisões?
- É utilizado algum outro recurso (outro relatório, formulário, etc.)?

Essas questões estão diretamente ligadas com o processo decisório, haja vista que ele é

considerado como a razão de existência do SIG e, com certeza, diferencial nos negócios e bom andamento da empresa. Além de analisar o processo decisório, é importante questionar todos os departamentos da empresa, pois, corrigindo falhas operacionais, o resultado no processo decisório será mais eficaz.

Conforme Oliveira (2002, p. 101): “O resultado final da análise é saber se a combinação custo *versus* benefício torna a proposição do SIG aceitável para a empresa”.

Ressalta-se, então, que toda a fase de levantamento e análise do SIG tem por finalidade verificar se o benefício que ele traz para a organização é maior que os custos com sua implantação.

6.6 Fase da Estruturação do SIG

O SIG tem por finalidade trabalhar com todos os departamentos da empresa, por isso sua estruturação muitas vezes é problemática, devido à resistência às mudanças por parte dos usuários. Os executivos devem proporcionar treinamento aos usuários para que estes possam otimizar todas as ferramentas que possuem.

A estruturação do SIG deve estar condicionada a alguns fatores, conforme relata Oliveira (2002, p.114):

- simplicidade (ser bem definido). Um sistema simples é mais bem compreendido e mais seguido do que um sistema complexo;
- flexibilidade (não ser rígido). Deve conseguir absorver as mudanças de forma satisfatória;
- economicidade. Aqui deve-se analisar a relação custo versus benefício;
- confiabilidade. É a segurança de que o sistema transforma suas entradas em saídas de maneira adequada;
- aceitabilidade. A não-aceitação pode provocar modificações por quem está usando o SIG, bem como ineficiência no seu uso (e, portanto, falhará) e;
- produtividade. Nesse ponto, deve-se analisar a relação entre os resultados apresentados pelo sistema e os recursos alocados para o seu desenvolvimento.

A estruturação do SIG visa subsidiar os relatórios gerenciais, que são os resumos e consolidações das informações necessárias ao processo decisório, considerando sempre a realidade de cada executivo. As informações gerenciais devem estar em nível ótimo de qualidade, para bem atender as necessidades dos gestores.

Para o processo de estruturação e delineamento do SIG, devem ser observados alguns aspectos que podem prejudicar o seu desenvolvimento, conforme cita Oliveira (2002, p. 117):

- estabelecimento de metas irrealistas: tentar fazer mais do que realmente é possível, considerando os recursos, condições e tempo existentes;
- não estimar corretamente o tempo necessário para realizar as tarefas, pois, como, em geral, as tarefas levam mais tempo do que o previsto, convém deixar uma margem de folga;

- não prever possíveis obstáculos, dificuldades, falhas e atrasos que podem ocorrer na realização de uma atividade;
- reação exagerada e desproporcional aos fatos, tratando todos os problemas como crises, deixando assim de ter uma perspectiva correta da situação e perdendo o controle emocional;
- gostar de ser bombeiro, de apagar incêndios, esquecendo que prevenir é mais eficaz do que corrigir;
- alteração freqüente de prioridade, tendo como consequência deixar trabalhos inacabados e soluções incompletas, além de prejudicar a moral e a motivação;
- adiar, deixando para o último momento a realização de tarefas que poderiam ser resolvidas na hora, acumulando assim serviços e atividades desnecessariamente;
- relutância dos subordinados em trazer as más notícias que podem debelar um problema logo no início, impedindo que se transforme em crise; e
- informação inadequada, inexata ou atrasada, impedindo a decisão e a ação oportunas.

Ao término da fase de estruturação do SIG, devem estar consolidados todos os procedimentos para que ele se desenvolva da melhor forma possível, conseguindo atingir todos os seus objetivos.

6.7 Fase de Implementação e Avaliação do SIG

O principal objetivo desta fase é colocar o sistema em funcionamento, conforme o plano aprovado anteriormente.

Segundo Oliveira (2002, p. 120), nesta fase o executivo deve:

- preparar a documentação informativa necessária para os diversos usuários;
- treinar todos os documentos do SIG;
- supervisionar a implementação das diversas partes do sistema de informações gerenciais (SIG); e
- acompanhar a implementação do SIG consolidando um adequado processo de avaliação, tendo em vista a sua otimização ao longo do tempo.

Este processo deve acontecer para que se verifique se o SIG pode ser melhorado, comparando-o com os objetivos originais, bem como analisar suas boas e as más qualidades.

A avaliação do SIG deve ser feita com freqüência, para que sua eficiência seja controlada. Conforme Oliveira (2002), existem algumas perguntas básicas que o executivo catalisador do SIG deve efetuar para avaliá-lo:

- Os relatórios do SIG estão sendo, periodicamente, analisados e avaliados?
- Os relatórios fornecidos são adequados quanto ao conteúdo, formato, periodicidade, etc.?
- Qual a influência que as informações fornecidas pelo SIG estão tendo na tomada de decisões?

- Quais as contribuições do SIG para a empresa, para o departamento etc.?

É importante lembrar que, para a implantação do SIG obter êxito, é necessário o envolvimento

de todos os elementos do grupo, colaborando no desempenho de suas atividades e com sugestões de melhoria.

6.8 Como Administrar Possíveis Resistências ao SIG

Quando o executivo decide implantar um sistema de informação gerencial em sua empresa, ele deve estar preparado para enfrentar uma série de resistências, provocadas pelas mudanças geradas pelo novo sistema.

Oliveira (2002) afirma que essas mudanças podem causar alguns efeitos, como:

a) Efeito sobre o comportamento: O SIG acontece através de mudanças nos processos empresariais, que dependem diretamente da alteração de atividades e pensamento das pessoas envolvidas. Essas alterações de comportamento não acontecem simplesmente pelas ordens do executivo, mas sim com a absorção das idéias pelos membros da equipe e com a força de vontade em melhorar.

b) Efeitos psicológicos: Toda mudança envolve a forma de o indivíduo trabalhar e pensar, por isso existem tantas resistências. Mudar significa melhorar, evoluir. As incertezas sempre existirão, contudo, a cada mudança verifica-se a capacidade do indivíduo de enfrentar os obstáculos e adaptar-se ao meio.

c) Efeitos sociais: As mudanças, além de gerarem contradições no indivíduo, geram alterações também com seus companheiros de equipe e superiores. Mudar o método de trabalho traz conseqüências a todos dentro da organização. Para que o SIG realmente funcione, faz-se necessário esclarecer as vantagens de mudar. Quando a equipe vê as falhas e procura mudar conscientemente, significa que o SIG está surtindo efeitos positivos.

d) Efeitos econômicos: Esses efeitos envolvem dois aspectos principais: mudanças nos salários e benefícios dos funcionários. O SIG tem por função verificar o nível de satisfação dos colaboradores, no que tange à remuneração de cada um.

e) Efeitos organizacionais: Muitas vezes o SIG muda os conceitos, objetivos e até mesmo a estrutura da empresa, procurando fazer com que ela melhore, modernize seus processos e se adapte ao mercado.

Nos dias atuais é fundamental que as empresas inovem a cada momento, visando satisfazer o cliente interno e externo, pois adaptar-se as mudanças é fundamental para o bom desempenho do SIG e, conseqüentemente, da organização.

7 AS EMPRESAS E O SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL

O SIG exerce impacto na estrutura organizacional, influenciando a cultura, filosofia, política e modelos de gestão, tornando-se fundamental na gestão empresarial.

Rezende e Abreu (2000) escrevem que o SIG atende a todas as necessidades da empresa em sua complexidade organizacional, porque previne desajustes, identifica erros, evita desperdícios e ainda contribui para uma boa imagem da empresa e dos gestores.

Para que o SIG transforme o ambiente empresarial em um ambiente mais criativo, competitivo e plenamente ativo, ele deve considerar as diferenças existentes nas organizações, haja vista que cada uma possui atividades, metas, políticas e histórias diferenciadas.

Complementam Rezende e Abreu (2000, p. 15): “Os fluxos operacionais são distintos para cada tipo de estrutura, mas de qualquer maneira, os Sistemas de Informação da empresa devem atender a todos os tipos de estrutura organizacional, requerendo sintonia e sinergia das informações”.

Em suma, para se obter êxito no uso do SIG, é necessário identificar a cultura e a política da empresa e respeitar a individualidade de cada uma.

7.1 Fatores Comportamentais e Políticos da Empresa

A empresa é uma união de pessoas que possuem princípios, religiões, idéias e sentimentos diferentes, trazidos da vivência externa de cada um.

A vivência externa dos funcionários de uma organização é muito importante, pois ela influencia diretamente no rendimento das atividades do indivíduo, conforme afirmam Rezende e Abreu (2000, p. 123): “O repertório individual é o conjunto de valores que o indivíduo adquire ao longo da vida, a somatória de suas experiências, valores, credos, costumes, culturas etc. Esse repertório é levado para dentro da empresa, influenciando no trabalho, nas atividades cotidianas e também no desenvolvimento das atividades de Planejamento Estratégico, Sistemas de Informação e Gestão de Tecnologia da Informação”.

Verifica-se que toda empresa é uma instituição política, pois agrega valores emocionais, psicológicos, culturais, religiosos e filosóficos dos diversos funcionários que possui. A empresa ainda agrega relações de poder e subordinação, entre as pessoas e o grupo, onde o poder é definido pela competência, informação, autoridade e liderança. Já a subordinação está diretamente ligada a quem recebe apoio, ou seja, quem necessita do conhecimento.

Observa-se, então, a importância do gestor do SIG em possuir habilidades comportamentais, para identificar os problemas dos membros de sua equipe, a fim de solucioná-los, e então os indivíduos trabalhem motivados, utilizando todo o seu potencial em prol da organização.

7.2 Relação entre Sistema de Informação Gerencial e Organizações

Os sistemas de informação gerenciais afetam diretamente as organizações, através da melhoria na produtividade, qualidade dos serviços e produtos, e na administração da empresa como um todo. Possuir um sistema de informação gerencial eficiente garante à empresa maior

controle das suas atividades, visualizando os pontos a serem melhorados.

Constata-se que umas organizações são mais inovadoras que as outras. Uma adota o SIG para inovar seus processos e fazer frente à concorrência, outras adotam simplesmente por extrema necessidade, devido a mudanças no ambiente, alterações governamentais, ações competidoras e mudança nos custos. Escrevem Rezende e Abreu (2000, p. 118): “Em alguns casos ainda, sua adoção pode ser resultado de ambições de vários subgrupos dentro de uma empresa, com efeitos antecipados sobre conflitos organizacionais existentes”.

Observa-se que vários são os fatores que induzem uma organização a adotar um sistema de informação gerencial. Vai depender da cultura e política desta empresa. Nota-se que o SIG e a empresa identificam-se mutuamente, ou seja, quando trabalhado de forma correta, ele leva a empresa a melhorar seu desempenho.

7.3 Impacto do Sistema de Informação Gerencial nas Organizações

O sistema de informação gerencial está diretamente ligado com a implantação de novas tecnologias, que provocam mudanças no ambiente social da empresa. Além disso, o SIG tornou-se algo indispensável para as organizações, independente da política que adotam.

Relatam Rezende e Abreu (2000, p. 121): “Existe uma forte preocupação com a competitividade e o desempenho perante a concorrência. As pressões dos clientes também estão presentes. No entanto, muitas empresas têm objetivos internos importantes, como a atualização, a redução de custos, o aproveitamento de recursos e gestão”.

Em suma, a implantação de sistemas de informação gerenciais traz conseqüências para o trabalho desempenhado, as tarefas, as pessoas envolvidas e estrutura organizacional, afetando as formas de produtividade, qualidade dos serviços e produtos de uma organização.

8. GESTÃO EMPRESARIAL

A gestão pode ser definida como o ato de gerenciar, administrar ou controlar uma organização. Afirmam Magalhães e Lunkes (2000, p. 39): “A gestão da empresa pode ser entendida como um conjunto de decisões, a fim de estabelecer um equilíbrio entre objetivos, meios e atividades empresariais”.

A gestão da empresa pode estar centralizada em uma pessoa ou um grupo de pessoas, que são encarregadas de analisar as informações fornecidas pelo SIG, de forma correta, para bem tomar as decisões. Sabe-se que em cada momento da vida empresarial são requeridas decisões em nível operacional, estratégico e gerencial, cabendo ao gestor estar preparado em todos os níveis para bem analisar as informações e tomar as melhores decisões possíveis.

O papel do gestor é fundamental para a organização, não somente na tomada de decisão eficaz, mas também na administração do SIG da empresa. Tão importante é a importância do gestor na empresa, que cada vez mais se exige da sua capacidade. Para ser um gestor, portanto, fazem-se necessários amplos conhecimentos técnicos inerentes à sua área de atuação e conhecimentos de diversas áreas que direta ou indiretamente possam influenciar nos processos empresariais.

Uma organização que possua um bom processo de gestão tem um forte diferencial no mercado, a tomada de decisão rápida e eficiente na hora certa, conforme Pereira (1999, p. 58), quando afirma: “O processo de gestão deve assegurar que a dinâmica das decisões tomadas na empresa conduzam-na efetivamente ao cumprimento de sua missão, garantindo-lhe adaptabilidade e o equilíbrio necessário à sua continuidade”.

O gestor precisa estar rodeado de informações oportunas, confiáveis e pertinentes, que lhe serão disponibilizadas através de um bom sistema de informações gerenciais.

9. TOMADA DE DECISÕES

O mundo está vivenciando uma era de mudanças, em todas as áreas econômicas, políticas, tecnológicas e sociais. As empresas precisam estar inovando a cada momento para não perderem posição no mercado. É preciso criar diferenciais e oportunidades. A tomada de decisão eficaz tornou-se um dos grandes diferenciais do mundo moderno. Tomar decisões de forma eficiente e na hora certa significa fechar excelentes negócios para fazer frente aos concorrentes. A tomada de decisão é algo bastante complexo, que exige alto grau de análise, pois tem por função direcionar a empresa.

Para Oliveira (2002, p. 146): “A tomada de decisão consiste na busca e no caminho a ser perseguido e que seja viável, bem como propicie o melhor resultado final [...] a tomada de decisão é, exatamente, o fim do processo de questionamento que culmina com o direcionamento da ação a ser realizada para eliminação do problema”.

Com as tomadas de decisões, a empresa busca sempre atingir seus objetivos a curto e longo prazo. Geralmente os objetivos das organizações *são atender às expectativas dos clientes, continuidade, maximização dos lucros e bem-estar social*.

A tomada de decisão tem por função eliminar diversos problemas, de ordem gerencial, existentes numa empresa. Para tanto, o gestor necessita ter em mãos informações sobre a real situação organizacional, para decidir com precisão e de forma mais responsável possível.

Também relata Oliveira (2002, p. 41) que: “O executivo deve sempre lembrar de que o SIG é um sistema projetado para oferecer ao referido executivo, informações seguras para a tomada de decisões sólidas que resultem na concretização dos objetivos previamente estabelecidos”.

O sucesso de uma tomada de decisão está nas informações que chegam para o gestor,

portanto, uma organização que possua um sistema de informações gerenciais confiável está em um degrau mais elevado que muitos dos seus concorrentes.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mundo vive uma era de mudanças em todas as áreas: econômicas, políticas, sociais, tributária e outras. Isto leva a refletir que é preciso inovar conceitos, modificar atividades, romper barreiras.

As empresas precisam estar atentas ao mercado, procurando adaptar-se às mudanças, buscando obter um diferencial competitivo que proporcione sua continuidade. Tomar decisões corretas, na hora certa, baseadas em informações precisas, é algo que permite à organização manter-se ativa no mercado. Qualquer uma que almeje sucesso, precisa, portanto, cercar-se de informações pertinentes, rápidas e seguras.

O SIG coleta dados e organiza-os em relatórios que auxiliam a gestão na tomada de decisões, podendo ser aplicado em qualquer empresa que esteja disposta a melhorar seu processo de gestão. Faz-se necessário ressaltar que os recursos financeiros devem ser considerados investimentos e jamais custos, pois o SIG tem por função melhorar toda a rotina organizacional da empresa. Possuir um sistema de informação gerencial não é algo futurístico, pois inúmeras empresas de grande e médio porte já aderiram. E mais, pode-se afirmar que o SIG já é algo indispensável, devido à alta competitividade e às variações do mercado. Sendo assim, obter êxito na sua implantação é algo acessível para todas as organizações, basta haver comprometimento e metas traçadas, por parte da diretoria, gerência e funcionários.

A empresa deve estar cercada de informações pertinentes e seguras em todos os momentos. Para as tomadas de decisões essas informações devem estar organizadas e resumidas em relatórios de fácil entendimento, que devem estar previamente analisados. A organização deve possuir um corpo de funcionários qualificados e bem treinados, de forma que possam aproveitar ao máximo o SIG, gerando os relatórios que atendam à gestão.

É necessário para a implantação do SIG que a empresa faça investimentos em tecnologia, como, por exemplo, computadores e *softwares* que otimizem o processo. Dessa forma, fica a cargo dos usuários alimentar o sistema e analisar os relatórios por eles gerados e com isso, é possível abolir as atividades mecânicas e rotineiras, sobrando tempo para os usuários estudarem e analisarem os processos, e fazerem sugestões que melhoram do desempenho organizacional.

Sendo assim, obter êxito na implantação de um sistema de informação gerencial é algo acessível para todas as organizações, basta haver comprometimento e metas traçadas, por parte da diretoria, gerência e funcionários.

Pode-se concluir que as organizações que desejarem assegurar ou melhorar a posição no mercado terão, cada vez mais, que se adaptar, em velocidades crescentes, aos movimentos no

ambiente de negócio e das alterações ocorridas com seus concorrentes, clientes, fornecedores e colaboradores, sem deixar de considerar o ambiente físico em que a organização está inserida. Valorizar a informação através de um sistema de informação gerencial é, portanto, um avanço que proporcionará diferenciação e sucesso.

11. NOTAS

* Contadora, Pós-graduanda em Controladoria e Contabilidade Estratégica pela UNIOESTE - Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Cascavel- PR, fabianifonseca@yahoo.com.br

** Contadora, Especialista em Contabilidade e Gestão Estratégica, Especialista em Auditoria e Perícia Contábil pela UNIOESTE - Universidade Estadual do Oeste do Paraná, professora na UNIOESTE Cascavel PR. osmarina@universia.com.br

REFERÊNCIAS

BIO, Sérgio Rodrigues. Sistemas de informação – um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1998.

CRUZ, Tadeu. Sistemas de informações gerenciais – tecnologia da informação e a empresa do século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MAGALHÃES, Antonio de Deus F., LUNKES, Irtes Cristina. Sistemas contábeis: o valor informacional da contabilidade nas organizações. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. Sistemas, organização e métodos – uma abordagem gerencial. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. Sistemas de informações gerenciais – estratégias táticas operacionais. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PADOVEZE, Clovis Luiz. Sistemas de informações contábeis – fundamentos e análise. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. Contabilidade gerencial: um enfoque em sistemas de informação contábil. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PEREIRA, Carlos Alberto. Ambiente, empresa, gestão e eficácia. In: Catelli, Armando (coordenador). Controladoria: uma abordagem da gestão econômica GECON. São Paulo: Atlas, 1999.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. Tecnologia da informação – aplicada a sistemas de informação empresariais. São Paulo: Atlas, 2000.