

## A RELEVÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES PARA TOMADAS DE DECISÕES: Estudo de caso em uma corretora de seguros do Alto Paranaíba/MG

João Batista Ferreira<sup>1</sup>

Franciene Souto Soares Silva<sup>2</sup>

Maicon Figueiredo Ferreira<sup>3</sup>

### RESUMO

Os sistemas de informação são essenciais para os gestores e às organizações. Auxiliam no planejamento, na organização e na execução dos processos empresariais, no controle econômico e financeiro e na tomada de decisão gerencial. Assim, este artigo tem a finalidade de analisar a importância do Sistema de Informação para a tomada de decisões gerenciais, através da percepção dos colaboradores de uma corretora de seguros da região do Alto Paranaíba/MG. A metodologia desta pesquisa refere-se de uma pesquisa aplicada, descritiva, e quantitativa. Quanto aos procedimentos trata-se de um estudo de caso, utilizando para a coleta de dados um questionário estruturado aplicado ao gerente e mais seis (6) funcionários, totalizando sete (7) pessoas, a fim de compreender a percepção dos mesmos sobre a importância dos sistemas de informação para as empresas. Os resultados demonstraram que os sistemas de informação são de extrema importância nas organizações, pois, auxiliam não somente na tomada de decisão, mas à gestão e a execução das rotinas empresariais. Conclui-se que os sistemas de informações exercem um relevante papel nas empresas. No entanto, não adianta possuir um sistema que não tenha a qualidade suficiente, principalmente ser confiável, para às tomadas de decisão.

**Palavras-chave:** Sistema de Informação Gerencial. Tecnologia Móvel. Redes Sociais. Tomada de Decisão.

### ABSTRACT

Information systems are essential for managers and organizations. They assist in the planning, organization and execution of business processes, in economic and financial control and in management decision making. Thus, this article has the purpose of analyzing the importance of the Information System for the management decision making, through the perception of the employees of an insurance brokerage in the region of Alto Paranaíba / MG. The methodology of this research refers to an applied, descriptive, and quantitative research. As for the procedures, this is a case study, using a structured questionnaire applied to the manager and six (6) employees, totaling seven (7) people, in order to understand their perception about the importance information systems for companies. The results showed that information systems are extremely important in organizations, because they help not only in decision making, but also in the management and execution of business routines. It is concluded that information systems play an important role in companies. However, there is no point in having a system that is not of sufficient quality, especially to be reliable, for decision making.

---

<sup>1</sup> Docente do curso de Administração na Faculdade Cidade de Coromandel (FCC) / MG

<sup>2</sup> Graduada em Administração pela Faculdade Cidade De Coromandel / MG

<sup>3</sup> Docente e coordenador do curso de análise e desenvolvimento de sistemas pela FCC

**Keywords:** Management Information System. Mobile Technology. Social networks. Decision Making.

## INTRODUÇÃO

A tomada de decisão está presente no âmbito pessoal e profissional das pessoas, porém, em uma organização, existem paradigmas complexos, sendo importante o uso de sistemas de informação que forneçam o devido apoio às decisões para o bom desempenho organizacional (MARTINS, 2014).

Com a evolução da tecnologia, as instituições, além da necessidade de uso dos sistemas de informações para as operações, devem buscar este suporte para as tomadas de decisões.

Neste sentido, este estudo em questão justifica-se devido à relevância dos sistemas de informação para as pessoas e as empresas. Demonstrar aos gestores e as demais partes interessadas que as tomadas de decisões podem ser mais ágeis, eficientes e eficazes através do uso da tecnologia a seu favor.

Dada a importância deste tema, surge o seguinte questionamento: As informações geradas pelos Sistemas de Informação Gerencial nas empresas são usadas para a tomada de decisão?

Se os gestores das empresas usam as informações geradas pelos Sistemas de Informação para a tomada de decisão, então as tomadas de decisões serão ágeis, assertivas, propiciando ganhos de eficiência e eficácia.

No entanto, se os gestores das empresas não as usam podem tomar decisões erradas prejudicando o funcionamento da organização, ter prejuízos financeiros, custos desnecessários.

Assim, este trabalho objetiva-se analisar a importância do Sistema de Informação para a tomada de decisões gerenciais, através da percepção dos colaboradores e gestores de uma corretora de seguros da região do Alto Paranaíba/MG. Especificamente, descrever sobre a importância do Sistema de Informação para a tomada de decisão gerencial, abordando os sistemas de informações gerenciais, as tecnologias móveis e as redes sociais; relatar a visão dos colaboradores de uma corretora de seguros da região do Alto Paranaíba/MG sobre a importância do sistema de informação gerencial, das tecnologias móveis e redes sociais para a tomada de decisão gerencial.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

A revisão da literatura apresenta os conceitos que sustentam o assunto pesquisado e serve de base para análise dos dados coletados, discutindo os sistemas de informações, os sistemas de informações gerenciais, as tecnologias móveis e as redes sociais.

### 2.1 Sistemas de Informação

Para Martins (2014) o termo sistema pode ser definido como um grupo de elementos independentes, que ao mesmo tempo se interligam, visando atingir um objetivo comum.

Já segundo Campeão, Sproesser e Marques (2007), a informação serve como base para gerar conhecimento e ação social, e sua importância, tanto econômica quanto política, tem sido estudada em diferentes áreas do conhecimento, tais como: a ciência da informação, a sociologia, a economia e a ciência política. A informação pode ser encontrada em várias formas e se tem acesso a ela por diversos meios.

Um sistema é um grupo de elementos que estão relacionados entre si e que almejam uma meta comum partindo do fato do recebimento de informações gerando resultados em um método constituído de mutação (WAKULICZ, 2016).

O Sistema de Informação é importante, pois processa dados gerados e utilizados por vários setores na organização. O entendimento correto de todos os problemas, assim como o significado da maioria das causas e a origem da formulação de soluções contribuições geradas pelos Sistemas de Informações (ANJOS NETO, 2014)

Os sistemas de informações são bastante complexos, segundo Wakulicz (2016), são compostos por *softwares*, *hardwares*, redes, dados e depende das pessoas. Sendo que cada um desses recursos possuem sua importância e característica distintas entre si. Conhecer esses sistemas é de vital importância quando as empresas pretendem alcançar seus objetivos e sucesso no mercado.

O sistema de informação possui três elementos básicos e são responsáveis pelo seu funcionamento: dados, informações e conhecimento. Os dados são fornecidos ao auxiliador, esses dados são convertidos em informações e a partir desses dois meios é que se origina o conhecimento. Assim, um está interligado ao outro (ANJOS NETO, 2014).

As empresas precisam disponibilizar aos gestores as informações necessárias e no momento adequado. Neste sentido, as empresas cada vez mais utilizam sistemas informatizados, disponibilizam dados e informações que precisam ser confiáveis. O uso adequado dos sistemas de informação garantem a exatidão e a confiabilidade das informações (WAKULICZ, 2016).

O uso adequado da tecnologia influencia as estratégias das empresas, os sistemas e a estrutura operacional. Dessa forma, pode-se dizer que os sistemas de informação gerencial têm impacto direto em todas as atividades da empresa (WAKULICZ, 2016).

Os sistemas de informação têm como alvo ajudar nos processos de tomada de decisões na empresa, com foco no segmento/ramo da empresa, caso isso não aconteça seus esforços seriam somente para fatores secundários de apoio (MARTINS, 2014).

## 2.2 Sistemas de Informação Gerencial - SIG

Existem quatro tipos de sistemas de informação, mas cada um possui uma funcionalidade distinta, dividem-se em: sistemas de informação gerencial (SIG), sistema de apoio à decisão (SAD), sistema de apoio ao executivo (SAE) e sistema de apoio à decisão em grupo (SADG) (LAUDON e LAUDON, 2010).

Os sistemas de informações gerenciais são sistemas capazes de acessar, organizar, resumir e exibir informações para dar suporte à tomada repetitiva de decisões em áreas funcionais. Devem assegurar acessibilidade, confiabilidade, exatidão e segurança das informações (WAKULICZ, 2016).

Para Campeão, Sproesser e Marques (2007) o SIG tem como principal função prover o gerente com informações sobre operações internas e sobre o ambiente da empresa, e assim, orientá-lo quanto às tomadas de decisões gerenciais, assegurando o sucesso das estratégias de negócio.

De acordo com Martins (2014) os Sistemas de Informações Gerenciais dão apoio aos níveis gerenciais das empresas, servindo como suporte para as funções de planejamento, controle e tomada de decisão. De modo geral, o SIG auxilia na resolução de problemas estruturados, cujos dados podem ser quantificados, condensados e comparados.

Segundo Laudon e Laudon (2010), os sistemas de informação desenvolvem relatórios a partir dos dados e operações da empresa onde essas informações são analisadas, resumidas e transformadas em informações que iram auxiliar na tomada de decisão empresarial.

Os sistemas devem assegurar acessibilidade, confiança, precisão e segurança das informações. Dessa forma, as empresas precisam fornecer aos gestores as informações que eles esperam, no momento que for solicitado, e da forma que a mesma é pedida. Para que isso ocorra, as empresas utilizam sistemas informatizados, com intuito de facilitar esse acesso. Não basta apenas dispor dos dados e informações, eles precisam ser confiáveis para que não ocorram erros. O uso apropriado dos sistemas de informações assegura a perfeição e a confiabilidade das informações (WAKULICZ, 2016).

Laudon e Laudon (2010) explicam que o SIG fornece resumos e relatórios diários de acordo com os dados a ele fornecidos voltados aos níveis gerenciais e operacionais. O SAD proporciona alguns métodos analíticos para estudo e análise de um grande numero de dados e também algumas consultas para o administrador na hora da tomada de decisões semiestruturadas. O SAE já é voltado para informações externas como notícias e tendências de diversos setores, ou seja, ele fornece gerência sênior ligada às decisões não estruturadas e também resumi os níveis de desempenho da empresa. E por último, o SADG que é voltado

especificamente para decisões coletivas, por se tratar de um sistema que fornece um ambiente eletrônico onde tanto o gerente quanto sua equipe de funcionários podem tomar as decisões de forma coletiva e assim elaborar soluções para os problemas não estruturados.

### 2.3 Tecnologias Móveis e Redes Sociais

De acordo com Coutinho (2014), a definição de redes sociais na verdade são redes sociais virtuais que se caracterizam pela transposição das antigas formas de organização social para o meio tecnológico.

Observando a nova sociedade que encontra-se conectada, 24 horas por dia, no ambiente das redes sociais e dos smartphones e seus aplicativos com mensagens instantâneas. As empresas precisam melhorar sua aptidão para ter melhor desempenho e estar sempre à frente do mercado, ou seja, usar essas ferramentas a seu favor (CARVALHO, 2015).

As redes sociais avançam pela internet na mesma proporção que as ofertas dos produtos. A internet nos propicia um diálogo muito mais amplo, mais democrático, onde as entradas de interesses recíprocos transitam com maior velocidade que nas mídias de cunho tradicional (AZEVEDO, SILVA, 2010).

Além das redes sociais, as empresas usam outras ferramentas importantes. Os usos mais conhecidos da internet são ligados ao correio eletrônico (e-mails), a navegação nos lugares que estão na rede e participar de grupos de notícias e salas de bate papo. O uso para troca de mensagens instantâneas entre um ou mais usuários é outra forma de uso da internet (WAKULICZ, 2016).

De todas as tecnologias mais usadas na atualidade, o aplicativo *WhatsApp* destaca-se como a terceira ferramenta de comunicação interna mais utilizada dentro das organizações, ficando atrás do e-mail e do telefone. Por mais que esse aplicativo tenha muitas ferramentas como ligações de vídeos e chamadas de voz, ainda não substitui esses dois meios de comunicação e depende da tecnologia móvel para ser usado, telefone (CARVALHO, 2015).

Deixar de fazer uso de papéis e processos manuais e substituí-los por processos eletrônicos pode levar a organização a economizar tempo, esforço e dinheiro, tornando-se um diferencial competitivo, promovendo sua responsabilidade ambiental e ainda economizando custos. Conforme mencionado no Decreto nº 8539, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional a fim de diminuir custos e o uso de papel (BRASIL, 2015).

A utilização de recursos e ferramentas on-line podem trazer vantagens competitivas. Dessa forma, o e-business, que se trata do uso das tecnologias de informação e comunicação

para executar funções de negócio, é o principal meio de aplicação das tecnologias de informação para o alcance de alguns dos objetivos das empresas (WAKULICZ, 2016).

A expansão da internet e as mudanças nas camadas sociais possibilitaram ao consumidor à chance de ser visto de modo diferente pelas empresas globais, as empresas a possibilidade de novos negócios, a divulgação da marca, a inovação (AZEVEDO, SILVA, 2010).

Wakulicz (2016) ressalta ainda que a internet apresenta várias vantagens às empresas, destacam-se os seguintes usos: canal de contato e de suporte, pesquisas on-line, colaboração entre parceiros comerciais, compra e venda de produtos e serviços, aplicações de marketing, vendas e atendimento ao cliente, alianças estratégicas e troca de informações de maneira eficiente e eficaz.

#### **2.4 Tomada de decisão gerencial**

As decisões acontecem no momento que é encontrado um problema dentro da organização. Essas dificuldades são identificadas quando se percebe que os padrões de normalidade estipulados pela empresa estão diferentes do que o gestor planejou (ANJOS NETO, 2014).

A tomada de decisão está presente no âmbito pessoal e profissional das pessoas, porém, em uma organização, existem paradigmas complexos, sendo importante o uso de sistemas de informação que forneçam o devido apoio às decisões para o bom desempenho organizacional (MARTINS, 2014).

Anjos Neto (2014) ressalta que as decisões possuem duas classificações distintas: Decisões programadas que têm como sua principal característica a repetição de hábitos rotineiros. E as decisões não programadas que são aquelas que não possuem nenhum dado anterior para que possam ser feitas comparações que ajudem na solução dos problemas.

É de extrema importância que todo gestor, independente do seu setor de atuação, entenda minimamente de informática, para saber quais ferramentas utilizar com o intuito de gerar as informações para a tomada de suas decisões (WAKULICZ, 2016).

Ainda de acordo com WAKULICZ (2016), os sistemas de apoio à decisão são sistemas de informação fundamentados em computadores que ajustam todas as amostras e dados, possibilitando que o problema venha a ser resolvido com grande envolvimento por parte de seu usuário.

Os sistemas de apoio à tomada de decisão são indispensáveis e essenciais à vida das organizações, visto que as exigências e a competitividade do mercado global não admitem falta de competência para inventar e reagir rapidamente, nem não saber usar a informação e o conhecimento visando à inovação (MARTINS, 2014).



Um aspecto muito importante a ser observado na hora da tomada de decisão é o conhecimento do usuário, que modifica a forma como ele traduz as informações. O homem faz uso de muitos atalhos mentais para tomadas de decisão. Muitas vezes, estes atalhos contradizem a lógica e o raciocínio, então o gestor deve tomar muito cuidado para que não a tome de maneira errada e, venha assim, prejudicar a organização (ANDRADE, 2008).

Segundo Wakulicz (2016), ter informações de qualidade é um fator indispensável e deve ser levado em consideração em uma empresa. De nada adianta a existência de informações, se não forem utilizadas para seu crescimento. A partir do momento que os dados ficam perdidos dentro da empresa, eles não servem para apoiar o gestor na tomada de decisão.

### **3 MATERIAL E METÓDOS**

A metodologia da pesquisa foi subdividida em tipos de pesquisa, amostra e coleta de dados, e análise dos dados.

O desenvolvimento do estudo atendeu as normas nacionais e internacionais de ética em pesquisa envolvendo seres humanos. Cumpre enfatizar que esta pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética, com o registro CAAE: nº 83906118.2.0000.8078, com número do parecer: 2.558.998 e data da relatoria aos 23/03/2018.

#### **3.1 Classificação da Pesquisa**

As pesquisas são classificadas quanto à natureza, objetivos, abordagem, procedimentos e instrumentos a serem utilizados.

Este trabalho quanto à natureza trata-se de uma pesquisa aplicada, pois a análise vista por seu ponto de vista natural é classificada como uma pesquisa aplicada que tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicação práticas voltadas a solucionar problemas específicos. Abrange fatos e interesses locais (PRODANOV, FREITAS, 2013).

Quanto à abordagem trata-se de uma pesquisa quantitativa. De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. A pesquisa quantitativa entra com recurso à linguagem matemática para apresentar as razões de um fato, as analogias entre variáveis.

Do ponto de vista dos objetivos descritiva. Segundo Zanella (2009), a pesquisa descritiva tem o objetivo de apresentar com precisão os fatos e acontecimentos de uma realidade e descrever as características de um determinado fato ou fenômeno.

Pode-se dizer que quanto aos procedimentos trata-se de um estudo de caso, com *survey*. A pesquisa com *survey* busca informações com um grupo de interesse a respeito dos dados que se deseja obter. Trata-se de pesquisas exploratórias e descritivas pode ser referida como sendo

a aquisição de dados ou informações sobre as características de determinado grupo de pessoas, apontado como representante de uma população-alvo e que faz uso de questionários como ferramenta para pesquisa (GERHARDT, SILVEIRA, 2009).

Estudo de caso é uma maneira de se fazer uma pesquisa procurando conhecer em profundidade a realidade de uma pessoa, de um grupo de pessoas, de uma ou mais organizações, uma política econômica, um programa de governo, um tipo de serviço público (ZANELLA, 2009).

### 3.2 Amostra e coleta de dados

O estudo de caso será feito em uma corretora de seguros localizada na região do Alto Paranaíba/MG com o intuito de analisar a gestão da empresa com foco no sistema de informação gerencial utilizada por ela.

Através da aplicação de um questionário estruturado ao gerente e mais seis (6) funcionários, totalizando sete (7) pessoas, a fim de compreender a percepção dos mesmos sobre a importância dos sistemas de informação para as empresas.

O questionário, foi elaborado utilizando uma escala do tipo Likert de 5 pontos.

**Figura 1:** Escala do Tipo Likert 5 pontos.

Escala	I	II	III	IV	V
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem discordo nem concordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2018.

A escala Likert é do tipo bipolar em que o respondente fornece o grau de concordância ou discordância por meio de uma numeração que varia de 01 a 05 sendo que o (05) representa que o respondente da pesquisa concorda totalmente com a afirmação e o um (01) representa a discordância total em relação à afirmação.

A aplicação do questionário impresso para os colaboradores e gestores ocorreu no mês de Maio e Junho de 2018, depois do Parecer favorável do Comitê de Ética – CEP, sendo realizado individualmente na empresa pesquisada. Vale ressaltar que, para ambos, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido –TCLE foi assinado pelos participantes.

### 3.3 Critérios de inclusão e exclusão

Foram incluídos aqueles que assinaram o TCLE, assim como, somente os profissionais com idade maior que 18 anos, com carteira assinada e em situação de em pleno emprego.

Já referente à exclusão, foram excluídos os funcionários que estavam de licença ou ausente no momento da pesquisa.



### 3.4 Análise de dados

Os dados foram analisados estatisticamente utilizando o *Microsoft Excel 2010*, possibilitando a construção de gráficos para melhor visualização dos resultados, auxiliando na discussão e compreensão da visão dos respondentes sobre os sistemas de informação e a tomada de decisão.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta sessão serão apresentados e discutidos sobre as informações relevantes captadas através do levantamento feito na empresa pesquisada.

### 4.1. Importância dos Sistemas de Informações para as tomadas de decisão

Nesta sessão serão abordados, inicialmente, os resultados alcançados através da aplicação de um questionário aos colaboradores de uma corretora de seguros sobre a relevância dos sistemas de informações para a tomada de decisão.

Conforme abordado por Raldi e Gomes (2014), a qualidade dos sistemas de informações devem ter as seguintes características: usabilidade (fácil manuseio e simples entendimento), funcionalidade (satisfazer plenamente as necessidades), utilidade (ser útil), manutenibilidade (fácil de remover defeitos e falhas), confiabilidade (ser confiável), eficiência (economicamente viável).

Assim, os dados coletados serão tratados seguindo o parâmetro de qualidade dos sistemas de informação elencados pelos autores citados anteriormente, através da estatística descritiva moda.

O quadro 1 infere sobre a usabilidade do sistema de informação, serão descritos os seguintes itens: o item 1 indaga se os sistemas de informação são de fácil manuseio e de fácil aprendizado. O item 11 interroga se as informações disponíveis nos sistemas de informação necessitam passar por diversas áreas ou pessoas antes de chegar até o respondente. E o item 13 pergunta se as informações são facilmente encontradas e disponibilizadas nos sistemas de informação.

**Quadro 1:** Análise dos resultados das respostas dos atores da empresa pesquisada– Usabilidade

USABILIDADE															
Itens	Gestor					Colaboradores					Geral				
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
1					1				6					6	1
11			1					3	3				4	3	
13			1				1		4	1		1	1	4	1

Moda			X						X					X	
------	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Machado (2010), explica que, de acordo com a Norma ISO 9241-11, a usabilidade se conceitua como uma avaliação em que determinado obra pode ser usada pelos funcionários da empresa e que os ajuda a fazer seu trabalho com eficiência, eficácia e satisfação.

De acordo com os resultados obtidos e analisados no quadro 1, pode-se perceber que, de maneira geral, todos concordam parcialmente que o sistema de informação usado na empresa pesquisada é simplificado e de fácil manuseio, sendo portanto satisfatório.

O quadro 2 demonstra sobre a funcionalidade do sistema de informação, serão apresentados os seguintes itens: o item 2 indaga se os sistemas de informação fornecem informações com precisão. O item 4 faz um questionamento se os sistemas de Informação fornecem informações comparando-as aos objetivos da organização, objetivos da equipe ou a padrões de trabalho. No item 7 pergunta-se os sistemas de informação fornecem informações adequadas e relevantes às tomadas de decisões de minha gerência. O item 14 investiga se possui uma rápida interação entre o sistema de informação utilizado pela organização com outros sistemas correlatados. E o item 15 questiona se os respondentes precisam de informações de sistemas de informação disponíveis em outras áreas para tomar uma decisão.

**Quadro 2:** Análise dos resultados das respostas dos atores da empresa pesquisada – Funcionalidade

FUNCIONALIDADE															
Itens	Gestor					Colaboradores					Geral				
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
2				1					3	3				4	3
4				1				3	1	2			3	2	2
7		1							6			1		6	
14		2	1						5	1			1	5	1
15			1					1	2	3			2	2	3
Moda			X	X					X					X	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Batista (2004) em seus estudos a respeito de sistemas de informação, explica que esse tipo de ferramenta existe para que as ideias criadas dentro de um ambiente empresarial sejam sempre informações seguras, precisas e possam ser transmitidas na estrutura organizacional de maneira que facilite o trabalho dos demais.

Ao se tratar da funcionalidade, quadro 2, os dados deixam bem evidentes que os envolvidos na pesquisa concordam parcialmente que os sistemas de informação fornecem basicamente todas as informações necessárias para que possam executar seu trabalho de forma eficiente.

No entanto, ao questionar o gestor se os sistemas de informação fornecem informações adequadas e relevantes às tomadas de decisões, o mesmo discorda parcialmente, deixando claro que carece de melhorias.

O quadro 3 exibe dados sobre a confiabilidade, serão tratados os seguintes itens: o item 8 levanta a questão da confiança dos envolvidos sobre as informações oferecidas, da gerência ou organização. E o item 12 interroga se os Sistemas de Informação geram alertas sobre possíveis distorções nas informações disponibilizadas.

**Quadro 3:** Análise dos resultados das respostas dos atores da empresa pesquisada – Confiabilidade

CONFIABILIDADE															
Itens	Gestor					Colaboradores					Geral				
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
8		1					1		1	4		2		1	4
12				1				3	1	2			3	2	2
Moda		X		X						X					X

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Martins (2014) relata que a confiabilidade de um sistema se baseia no princípio de que a informação está correta e transmite confiança ao gestor. Frisa ainda que, quando existe esse tipo de característica, surge a probabilidade dos sistemas trabalhar sem falhas existentes.

Referente à confiabilidade no sistema de informação, conforme demonstrado no quadro 3, percebe-se que os colaboradores concordam plenamente que as informações geradas são precisas e seguras.

Porém, o gestor discorda parcialmente com a confiabilidade das informações disponibilizadas. Esse fato leva-nos a deduzir que as tomadas de decisões gerenciais não podem ser tomadas com base apenas nas informações advindas dos sistemas de informação, pois as tomadas de decisão dependem de informações precisas e seguras.

O quadro 4 exibe dados sobre a eficiência do sistema de informação, serão elencados os seguintes itens: o item 6 indaga se as manutenções, correções de falhas e atualizações dos sistemas de informação ocorrem frequentemente. O item 9 questiona se os respondentes recebem informações e relatórios dos sistemas de informação na frequência que necessitam. E o item 16 interroga se os custos de produção e manutenção destes sistemas de informação são adequados aos benefícios das informações disponibilizadas.

**Quadro 4:** Análise dos resultados das respostas dos atores da empresa pesquisada – Eficiência

EFICIÊNCIA															
Itens	Gestor					Colaboradores					Geral				
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V

6			1					6				1	6	
9			1					5	1			1	5	1
16					1			4	2				4	3
<b>Moda</b>			<b>X</b>					<b>X</b>					<b>X</b>	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A eficiência é a utilização de certa quantidade de recursos para a fabricação de determinado produto ou prestação de serviços, ou mesmo diminuir a quantidade de recursos, mas produzir ou prestar serviços na mesma quantidade e com a mesma qualidade (COSTA, BOENTE, 2011).

A partir da análise do quadro 4, que levanta os questionamentos sobre a eficiência dos sistemas de informações, percebe-se que de maneira geral todos concordam parcialmente com a eficiência dos sistemas de informação utilizados na empresa pesquisada.

Ambos apontam que a relação custo *versus* benefícios são adequadas e inerentes. Porém, através das respostas do gestor, evidencia-se a necessidade de melhorias na manutenção e correção de falhas do sistema, bem como no recebimento de relatórios.

O quadro 5 demonstra a utilidade dos sistemas de informação, onde serão indagados os seguintes itens: o item 3 argumenta se os sistemas de informação fornecem informações que ajudam a tomar decisões que tragam vantagem competitiva à organização. O item 5 interroga se os sistemas de informação fornecem projeções futuras e tendências dos resultados alcançados até o momento. Já o item 10 indaga se os sistemas de informação fornecem informações excessivas às minhas necessidades.

**Quadro 5:** Análise dos resultados das respostas dos atores da empresa pesquisada – Utilidade

UTILIDADE															
Itens	Gestor					Colaboradores					Geral				
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
3				1					4	2				5	2
5		1						2	1	3		1	2	1	3
10	1						1	2	3		1	1	2	3	
<b>Moda</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>					<b>X</b>					<b>X</b>	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Wakulicz (2016) relata que as empresas desenvolvem sistemas de informações para deliberar problemas existentes dentro do ambiente organizacional e assim reagir as alterações que acontecem na empresa.

No que se refere à utilidade dos sistemas de informação, como pode-se ver no quadro 5, as opiniões apesar de diferentes, se relacionam no fato de que em um âmbito geral todos concordam parcialmente que os sistemas fornecem informações necessárias que auxiliam a

empresa a sobressair diante dos seus competidores, proporcionando a eles vantagens competitivas.

Mas, houve controvérsias ao avaliar se as informações disponíveis são excessivas, pois para alguns colaboradores há informações excessivas, enquanto para o gestor não há. Evidencia-se que as informações importantes para tomadas de decisões gerenciais, muitas vezes disponíveis aos colaboradores, são consideradas informações excessivas, que podem atrapalhar o funcionamento e não sendo útil.

Evidenciamos a importância e as características relevantes dos sistemas de informações gerenciais para as tomadas de decisão.

#### 4.2. Relevância das Redes Sociais e da Tecnologia Móvel para as tomadas de decisão

Na atualidade, as redes sociais e as mídias sociais têm um relevante papel na comunicação. Assim, a seguir será demonstrada a importância das redes sociais e das mídias sociais para as tomadas de decisão e as rotinas empresariais.

O quadro 6 apresenta informações sobre o uso das redes sociais na empresa, representado pelos seguintes itens: o item 17 pergunta se realmente as redes sociais ajudam na tomada de decisão. O item 18 interroga se a empresa utiliza as redes sociais para a execução de suas rotinas diárias. E o item 19 questiona se o uso das redes sociais pelos colaboradores atrapalha ou atrasam os processos da empresa.

**Quadro 6:** Análise dos resultados das respostas dos atores da empresa pesquisada – Redes Sociais

REDES SOCIAIS															
Itens	Gestor					Colaboradores					Geral				
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
17	1							2		4	1		2		4
18	1								2	4	1			2	4
19	1						1		4	1	1	1		4	1
Moda	X									X					X

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Temos visto surgir várias comunidades que reúnem pessoas na internet, na verdade, estamos falando das redes sociais, que vêm se multiplicando na mesma velocidade da convergência cibernética que avança pelo mundo (AZEVEDO, SILVA, 2010).

Evidencia-se, no quadro 6, as informações relevantes quanto ao uso e auxílio das redes sociais na tomada de decisão. Para os colaboradores as redes sociais são de grande valia, provavelmente nas rotinas da empresa, como exemplo, envio de informações e propostas de seguros para os clientes, bem como o estreitamento de relações com as empresas parceiras.

Já o gestor demonstra uma característica conservadora, sendo totalmente avesso ao uso das redes sociais no trabalho. Mas, por outro lado, infere que o uso das redes sociais não atrapalha e nem atrasa os serviços.

Rinker e Bessi (2015) avaliando o uso dentro das organizações, inferem que os gestores que não possuem redes sociais são mais radicais e entendem que deve haver bloqueio de acessos e ainda solicitar os aparelhos aos funcionários. Já os gestores que possuem redes sociais são menos opressivos e entendem que deve haver uma conscientização sobre o uso ao longo da jornada de trabalho.

Neste sentido, os gestores precisam entender que com o avanço da internet, da tecnologia digital, a comunicação migrou para ambientes virtuais. Assim, as redes sociais devem fazer parte do cotidiano corporativo, pois apresentam bons resultados se compararmos os custos/benefícios, as dificuldades e vantagens.

Rinker e Bessi (2015) salientam-se que os gestores precisam manter-se atentos aos sinais emitidos por suas equipes, pois como o acesso a internet está em todo lugar, o ingresso às redes sociais pode não representar hoje um impacto na organização, mas é algo que tem demonstrado notável crescimento e isto pode em algum momento refletir no resultado da equipe e da organização.

Por fim, o quadro 7, apresenta os dados sobre a importância das tecnologias móveis e os impactos na organização, demonstrado pelos seguintes itens: o item 20 questiona se o avanço das tecnologias móveis, principalmente os celulares, tem facilitado os processos da organização. O item 21 pergunta sobre um aplicativo bastante comum na atualidade, se o *WhatsApp* é utilizado no dia a dia da empresa, e auxiliam nos processos gerenciais. E o item 22 indaga se o uso do *WhatsApp* na empresa pelos colaboradores dificulta a execução das tarefas e às vezes atrapalha.

**Quadro 7:** Análise dos resultados das respostas dos atores da empresa pesquisada – Tecnologias Móveis

TECNOLOGIAS MÓVEIS															
Itens	Gestor					Colaboradores					Geral				
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V
20					1		1		4	1		1		4	2
21		1						1	3	2		1	1	3	2
22					1		1		3	2		1		3	3
Moda					X				X					X	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Pode-se afirmar que dispositivos, principalmente as tecnologias móveis, com acesso a redes sociais como *facebook*, *twitter*, *whatsapp* e e-mail, transcendem a barreira da utilização



esporádica e de entretenimento, tornando-se uma necessidade de conexão contínua, podendo impactar na execução de suas tarefas diárias de trabalho (RINKER, BESSI, 2015).

Ao abordar sobre as tecnologias móveis, percebe-se que ambos os respondentes enfatizam e concordam parcialmente a sua enorme relevância. Mas, ficou comprovado que o uso do *WhatsApp* interfere na execução das obrigações diárias. Também nota-se que o gestor demonstrou que discorda parcialmente sobre o uso do *WhatsApp* na empresa, enfatizando que atrapalha na execução das tarefas e não auxilia nos processos gerenciais.

Evidencia-se que o gestor é bastante avesso ao uso do *WhatsApp* no mercado de trabalho.

Os resultados demonstraram as principais características necessárias que um bom sistema de informação deve propiciar, e sua importância no dia a dia empresarial e nas tomadas de decisões.

Comprovou, que o gestor não confia nas informações disponíveis pelo sistema de informação utilizado pela empresa pesquisada, sendo um fator que inviabiliza o uso das informações do sistema de informação para a tomada de decisão. Pois, para tomar decisões, as informações devem ser plenamente confiáveis.

## CONCLUSÃO

Os resultados demonstraram que os sistemas de informação são de extrema importância nas organizações, pois, auxiliam não somente na tomada de decisão, mas à gestão e a execução das rotinas empresariais.

O estudo mostra que o Sistema de Informação utilizado pela empresa na qual se foi estudado, facilita o trabalho de todos os funcionários, auxiliam na formulação de estratégias empresariais, organiza todas as informações. E as tecnologias móveis juntamente com as redes sociais podem ser utilizadas como um diferencial competitivo. No entanto merece cuidados e uma boa gestão quanto ao uso. .

Conclui-se que os sistemas de informações exercem um relevante papel nas empresas. No entanto, não adianta possuir um sistema que não tenha a qualidade suficiente, principalmente ser confiável, para as tomadas de decisão.

Assim, além de ter um sistema de informação funcional, confiável, eficiente, de fácil manutenção, precisa-se de usuários capacitados e conscientes que as informações para serem utilizadas devem ser precisas e confiáveis.

Para novos estudos, sugerimos a aplicação desta pesquisa em outros ramos de atividades a fim de detectar a percepção dos gestores e usuários sobre a importância dos sistemas de informação para o dia a dia empresarial.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE; A. Q. de. **A Tomada de Decisão e os Sistemas de Informação em Saúde**. Escola de Ciência da Informação / UFMG, Belo Horizonte, 2008.

ANJOS NETO, M. R. dos. **Sistemas de Informações Gerenciais**. Pernambuco, 2014.

AZEVEDO, M. F. de; SILVA, P.M. da. As Redes Sociais e os novos hábitos culturais dos consumidores na comunicação mercadológica do século XXI. **REVISTA ELETRÔNICA TEMÁTICA**. Jun.2010

BATISTA, E. de O.. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BRASIL. Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015. **Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional**. Brasília, 2015.

CAMPEÃO, P.; SPROESSER, R. L; MARQUES, E.F. Sistema de Informação Gerencial: Um modelo conceitual para os sistemas locais de produção. **XXVII ENEGEP**, Foz do Iguaçu, PR, out. 2007.

CARVALHO A. P. P. de. **A integração das novas mídias sociais à Comunicação interna das organizações**. Curitiba, 2015.

COSTA, S. F. da; BOENTE, D. R.. Avaliação da eficiência econômica financeira das empresas integrantes do índice de sustentabilidade empresarial por meio da DEA. **Revista Ambiente Contábil**, UFRN, Natal, RN, v. 3. n. 2, p. 75 – 99, jul./dez. 2011.

COUTINHO, G. L. **A Era dos Smartphones: Um estudo Exploratório sobre o uso dos Smartphones no Brasil**, Brasília, dez. 2014.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T.. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFTGS, 2009.

LAUDON, K. LAUDON, J. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9º edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MACHADO, M. A. de A.. **A usabilidade no contexto dos usuários de sistema informatizado: estudo de caso do Sistema de Informações Gerenciais e Acompanhamento (SIGA) do Comando do Exército**. Universidade de Brasília-UnB, Faculdade de Ciência de Informação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCInf). Brasília-DF, 2010.

MARTINS, B.. Tomada de decisão: analisando o uso de Sistemas de Informação na empresa Joagro ferragens de Estrela / RS. CENTRO UNIVERSITÁRIO INIVATES. Lajeado, novembro de 2014.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**, Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo / ASPEUR Universidade Feevale, Novo Hamburgo. Rio Grande do Sul, 2013.

RALDI, F.; GOMES, C. F. S.. Modelo de questionário para identificação da percepção dos gestores e usuários sobre o suporte dados pelos sistemas de informação. **X Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, ago. 2014.

RINKER, C. M. da R.; BESSI, V. G.. A utilização das redes sociais no ambiente de trabalho: visão dos gestores e usuários. **XXXIX EnANPAD**, Belo Horizonte, MG, set. 2015.

WAKULICZ, G. J. **Sistemas de Informações Gerenciais**. Santa Maria: UFSM, RS, 2016.

ZANELLA, L. C. H.. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Brasília: CAPES,UAB, 2009.