

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL E O COMPORTAMENTO HUMANO

Lucas Eduardo de Oliveira (UNOPAR) lucaseduoliveirafr@gmail.com
Roberson Martins Stanski (UNOPAR) robersonmartins19@gmail.com
Robson dos Santos Vasconcelos (UNOPAR) robsonvasconcelos22@gmail.com
José Ricardo Hoffmann (UNOPAR) jose.hoffmann@gmail.com
Nelson Callegari (UNOPAR) nelsoncallegari.prof@gmail.com

Resumo:

Tratando dos temas de Sistema de Informação Gerencial e Comportamento Organizacional, o presente artigo norteia as definições inseridas no contexto. Em busca de uma significativa melhora nas organizações, visa-se o uso dos sistemas aplicado na organização e analisando sua influência sobre o comportamento dos componentes do grupo.

Abstract

In dealing with the themes Management Information System and Organizational Comportment, the present article guides the definitions inserted in the context. In search of a meaningful improvement in the organizations, it is aimed the use of systems applying them in the organization and analyzing their influence on the behavior of the components of the group.

1 INTRODUÇÃO

A importância da busca pelo conhecimento deve estar sempre presente na vivência acadêmica, e pós acadêmica. Este artigo tem como objetivo explorar estudos realizados no campo do Sistema de Informação Gerencial (SIG), assunto de extrema importância para administração de empresas e sua sustentabilidade no mercado de trabalho. Apresenta caráter exploratório, bibliográfico baseando-se em material já elaborado, especialmente em livros. Propõe-se uma aplicação prática dos processos estudados no artigo apresentando as etapas em busca de um sistema, sua aquisição; implantação; integração e interação dos colaboradores ao sistema.

Com os avanços tecnológicos a competitividade entre as empresas está cada vez maior. O mercado exige das mesmas maior rapidez, flexibilidade e qualidade nos serviços disponibilizados e atendimento. Para que essas exigências sejam satisfeitas e cumpridas, é preciso uma melhora significativa na disponibilização das informações nas empresas, bem como uma agilidade na obtenção das mesmas e na interação com o ambiente. Desta forma, o mercado tecnológico cresce rapidamente, visto as suas características e a possibilidade que oferece as empresas de reduzirem custos e superarem suas metas, aumentando as forças na concorrência cada vez mais crescente em todos os segmentos.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Segundo Freitas, os “[...] sistemas de informações são mecanismos cuja função é coletar, guardar e distribuir informações para suportar as funções gerenciais e operacionais das organizações”.(FREITAS, 1999, Pág. 77). Ou seja, trata-se de suporte para empresas e gestores.

Tendo em vista as utilidades dos Sistemas de Informação Gerencial (SIG), o presente artigo ainda trará uma discussão acerca da sua influência sobre o comportamento organizacional em empresas e sobre os usuários do sistema. Objetivando buscar melhorias, o texto apresenta algumas definições necessárias sobre os Sistemas de Informação e do comportamento organizacional. Ao final é feito um exemplo de aplicação prática a ser usado em uma determinada organização.

2 CONCEITO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Sistema de informação tem como objetivo reunir, guardar, processar e facilitar informações relevantes para a organização, de modo que essas informações sejam acessíveis e úteis para àqueles que precisam utilizá-la, incluindo gestores, funcionários e clientes. Funciona conectando indivíduos de diversas áreas e atividades visando proporcionar informações precisas em tempo real. Segundo Buckingham, “Sistema de informação é um sistema de atividade humana (social) que pode envolver ou não a utilização de computadores” (AMARAL, 2000).

Os SIG são conjuntos de ferramentas que auxiliam empresas a nivelar serviços em diferentes aspectos da organização. Ajuda a tomar decisões, baseadas em pessoas qualificadas com informações retiradas do sistema, mapeando pontos críticos e gaps(erro) em áreas que apresentem disparidade do real previsto. Definidos em níveis de informação:

- **Sistemas de nível estratégico:** neste nível atua o chamado Sistema de Apoio ao Executivo (SAEx), responsável por ajudar os executivos a criarem estratégias a longo prazo para acompanharem as tendências do ambiente externo (mercado e consumo, por exemplo).
 - **Sistemas de nível gerencial/nível tático:** baseado tanto no sistema de apoio a Decisão (SAD), este nível tem a função de produzir relatórios periódicos sobre os procedimentos administrativos dos gerentes médios da organização.
 - **Sistemas do nível do conhecimento:** atua através dos Sistemas de Trabalhadores de Conhecimento e Sistemas de Automação de Escritório (STC), responsáveis por possibilitar a integração de novas tecnologias e informações da organização.
 - **Sistemas do nível operacional:** os Sistemas de processamento de transações (SPT) dão suporte aos gerentes operacionais, oferecendo respostas rápidas as questões de rotina da organização. Este sistema
-

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

também é responsável por fornecer informações de fácil acesso, precisas e atualizadas.

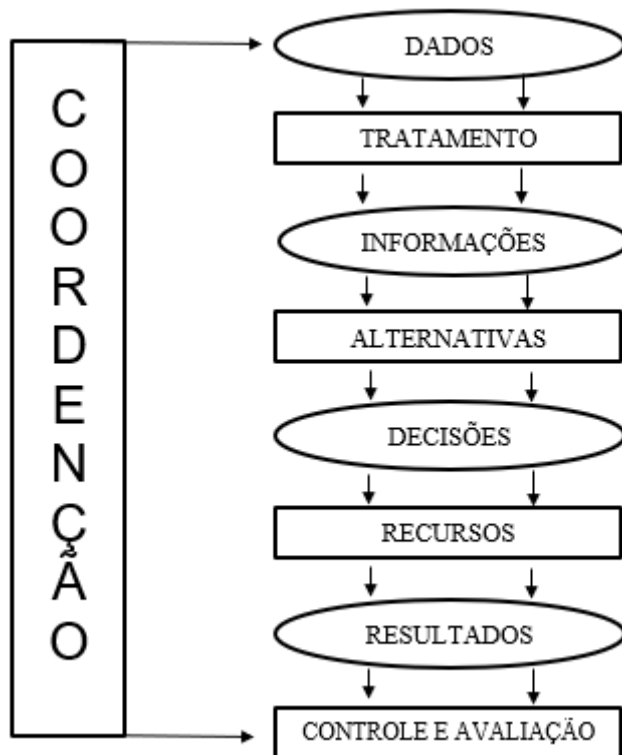
2.2 PROCESSO DE ESCOLHA PARA O SIG

Laudon&Laudon (2007), afirma que o papel crítico que a informação desempenha na vida de uma empresa nem sempre foi assim. Até a metade da década de 1950, as empresas administravam todas as suas informações em registros impressos e também era via papel que essas informações fluíam. Durante os últimos 50 anos, cada vez mais as informações organizacionais e o fluxo de informações entre os principais atores dos negócios foram sendo computadorizados.

Investir em Sistemas de Informação é a maneira que as empresas têm de administrar suas funções de produção interna, bem como lidar com as demandas do mercado. Levando em conta esses processos de escolhas em Sistemas de Informação, as organizações preocupam-se com os seguintes objetivos:

- *atingir a excelência operacional (produtividade, eficiência e agilidade);
- *desenvolver novos produtos e serviços;
- *estreitar o relacionamento com o cliente e atendê-lo melhor;
- *melhorar a tomada de decisão (em termos de precisão e velocidade);
- *promover a vantagem competitiva;
- *assegurar a sobrevivência.

Também segundo Oliveira (2004), podemos citar alguns componentes que podem ser implantados em processos de escolha para a organização:



FONTE: Sistemas de Informações Gerenciais (2004)

- Coordenação: é a função do processo administrativo que procura aproximar os resultados junto ao planejamento anterior.
- Dado: é o elemento identificado na forma bruta que, por si, não tem compreensão da situação.
- Tratamento: é a transformação de um dado em uma informação.
- Informação: é o dado trabalhado que permite à tomada de decisão.
- Alternativa: é uma forma sucedânea que pode levar de forma diferente, ao mesmo resultado.
- Decisão: é a escolha entre vários caminhos alternativos que levam a determinado resultado.
- Recurso: é a identificação das alocações ao longo do processo decisório (equipamentos, materiais, financeiros, humanos).
- Resultado: é o produto final do processo decisório.
- Controle e avaliação: são as funções do processo administrativo que procuram avaliar os resultados com a finalidade de corrigir e reforçar o desempenho.

2.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS DO SIG

O envolvimento não adequado da administração com o SIG pode provocar uma situação de descrédito para o sistema. O executivo tem que ter em mente que o SIG é um instrumento básico para o processo decisório e se direciona para resultados, neste sentido o executivo deve trabalhar com o Sistema como apoio na

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

tomada de decisão.

A competência por parte das pessoas envolvidas no SIG é importante, pois este, antes de ser um sistema com um conjunto de relatórios, exige competências intrínsecas às pessoas que irão utilizá-lo; caso contrário poderá até gerar problemas, pois essas pessoas podem apresentar dificuldades de apresentar resultados. O SIG deve ter um plano-mestre, que deverá ser implantado, adaptado e operacionalizado pelas várias unidades organizacionais da empresa, seguindo seus Níveis Hierárquicos de acordo com as necessidades de informações, tendo em vista as ações e os resultados desejados.

É importante apresentar de forma inerente o conceito gerencial ao processo administrativo, porque, na maioria das vezes os executivos fogem ou esquecem de percorrer algumas etapas e acabam tendo um resultado delineado do planejamento. Segundo Oliveira (2004, pag.45).

Sistema de Informação Gerencial proporciona benefícios como:

- redução de custos de operações;
- redução da mão de obra burocrática;
- redução dos níveis hierárquicos;
- melhoria na produtividade, tanto setorial ou global;
- melhoria no acesso de informações proporcionando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço.
- melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- melhoria na tomada de decisão através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- otimização na prestação de serviços aos clientes;
- aumento do nível de movimentação das pessoas envolvidas.

Geralmente, tem-se dificuldade de avaliar, de forma quantitativa o efetivo benefício de um sistema de informações gerenciais ou seja, a melhoria no processo decisório. Entretanto, a realidade significativa parte das empresas, e que elas não possuem informações precisas sobre o novo negócio, mas um conjunto de dados sobre determinado setor do mercado. Quando se considera o SIG em nível estratégico, um dos itens mais importantes é a análise dos concorrentes. Nessa análise deve-se tomar cuidado para montar o sistema de informação para que minimiza o risco estratégico perante o fator externo. Esse equilíbrio deve ser comparado a um prato de uma balança levando em consideração o nível de risco estratégico.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

2.4 BENEFÍCIOS E PROBLEMÁTICAS DO SI

Os benefícios em relação a implementação do SIG nas organizações são inúmeros. Registrar; analisar; inserir; avaliar; pesquisar, são algumas das várias funções que um sistema de informação pode disponibilizar à gestão.

O sistema de informação pode ajudar a reduzir estoques, no sentido de planejamento, produzindo de acordo com a demanda. Evita-se desta forma o prejuízo e perda de produtos feitos sem esta programação.

O auxílio na tomada de decisão por parte dos gestores é outro fator importante que o sistema de informação disponibiliza, assim *“Uma das principais contribuições dos sistemas de informação tem sido melhorar a tomada de decisão, seja no caso de indivíduos ou de grupos.”* (LAUDON E LAUDON, Pág. 303). Muitos sistemas apresentam relatórios aos gestores e demais usuários. Com estes é possível uma análise das variáveis tomadas de decisões, ou ainda, o próprio sistema oferece essas variáveis, nesse caso, fica a critério do gestor escolher. Pode-se observar então que ainda que o sistema ofereça opções, a escolha deve ser feita por uma pessoa, logo, o sistema por si só não funciona sozinho nesse quesito pois precisa de uma ação direta sobre ele, nota-se dessa forma a importância dos usuários e de uma boa gestão na empresa/organização.

As desvantagens e problemáticas do SIG existem sendo poucas em relação aos seus benefícios. Exemplo disso é o alto custo para implementação do sistema na empresa. Um bom software tem um custo elevado, pois abrange muitas funções na empresa. Alguns ainda, além do sistema possuem equipamentos que cuidam da parte de estoque, almoxarifado, produção, o que acaba encarecendo ainda mais o sistema. Outro ponto nesse quesito é impacto negativo na escolha errada de sistema. É de extrema importância que na hora da escolha ou de criação de um software ambas as partes da empresa estejam alinhadas em um mesmo sentido profissional que é seguido por uma boa gestão. A escolha errada gera prejuízos e estresse dentro da organização, causando também a perda do tempo utilizado no treinamento da equipe da empresa.

2.5 PROBLEMAS DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO

O primeiro passo no processo de resolução de problemas é descobrir qual é o tipo de problema. Para que esses sejam resolvidos, devem ser estudados, analisados e deve haver consenso sobre a existência de um problema, suas causas e o que pode ser feito sobre eles. Assim dão-se os recursos limitados de que se dispõe, e sem contar que esses problemas devem ser adequadamente definidos pelas pessoas em uma organização antes de serem resolvidos.

Por exemplo: o que à primeira vista parece ser um problema de funcionários que não dão retorno adequado aos clientes, de modo preciso e oportuno, na

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

verdade pode ser um sistema de informação ultrapassado de monitoramento de clientes. Ou, pode ser uma combinação de pouco incentivo aos funcionários para tratar bem um cliente com um sistema ultrapassado. Para solucionar isso você precisa reunir fatos, conversar com as pessoas envolvidas e analisar documentos. Para Laudon&Laudon (2007), existem quatro processos contínuos para solucionar problemas. Como já citado acima, também se tem:

- Identificação de um problema;
- Propostas de solução;
- Avaliação de propostas e escolha de soluções;
- Implantação.

Para definir o segundo item segue-se a ideia que: o próximo passo é propor soluções ao(s) problema(s) identificado, com isso, deve-se levar em conta o maior número possível de soluções, pois só assim terá noção de todas as possibilidades para dar mais ênfase à tecnologia e também concentrar nos aspectos organizacionais e humanos do problema.

Escolher a “melhor” solução para empresa é o passo seguinte do processo. Leva-se em conta que achar a “melhor” solução depende dos recursos e conhecimentos existentes, caso contrário pode rapidamente transformar-se em um desastre dentro da organização se mal implantada.

A melhor solução é aquela que pode ser implantada, e para implantar uma solução que envolva sistema de informação é preciso desenvolver a mesma e introduzi-la na organização, isso inclui adquirir ou desenvolver um software. Primeiro, o software precisa ser testado em um cenário empresarial realista; depois, os funcionários precisam ser treinados para usá-lo. Junto a esse processo devem ser inclusos documentos e manuais para manutenções e atualizações dessas informações, para que as mesmas não sejam alteradas ou fraudadas por hackers, por exemplo.

2.6 APOIO A DECISÃO

Conforme já comentado o SIG pode oferecer uma série de opções de tomada de decisão em relação aos dados inseridos. Por isso é de extrema importância que o usuário que está inserido as informações tenha total atenção pois trará efeitos no processo final do sistema.

Segundo Simon (1960) existem quatro estágios para o processo de tomada de decisão, sendo eles inteligência para entender os problemas e questões apresentadas nos relatórios do SIG; concepção que trata das variáveis, analisando as opções de decisões; seleção de uma opção; e implementação de tal solução. Após esse processo deve ser feito um estudo de caso, observando os resultados da ação escolhido.

2.7 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL EM EMPRESAS

De acordo com Chiavenato,

“[...] as organizações nada mais são do que um conjunto de pessoas que combinam seus esforços para alcançar um objetivo comum e chegarem a resultados que não teriam condições de conquistar individualmente. Por este motivo, torna-se essencial compreender as pessoas e os grupos nas organizações como determinantes do comportamento organizacional.” (CHIAVENATO, 2014).

Comportamento organizacional é um estudo das ações de pessoas de uma organização, afim de observar impactos da empresa no ramo de atuação baseado através de processos internos de pesquisa em massa.

Trata “[...] de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura tem sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional.”(ROBBINS, 2005). Pode-se desta forma perceber que as ações dos indivíduos se tornam espelho do grupo todo. Por isso a importância de uma boa gestão dentro da organização, que insere um norte para sua equipe atuando direto sobre e com eles. Para a análise do comportamento organizacional pode ser utilizado ferramentas como questionários de perfis comportamentais que a critério da empresa podem ser utilizados uma ou duas vezes ao ano traçando estratégias de melhoria para ano seguinte. Todo esse processo passa por 4 etapas, o PDCA (PLAN - DO - CHECK – ACT) que é ciclo de planejar, fazer, verificar e agir. Com base nos relatórios desses comportamentos é possível auxiliar gestores, pois são poderosas ferramentas para a administração diante da complexidade existente devido à diversidade, globalização, contínuas mudanças, aumento dos padrões de qualidade, ou seja, consequências dos avanços de modo geral. A organização deve possuir processos de recrutamento e seleção eficazes, pois erro nas contratações insere a organização em rumos e caminhos diferentes.

“O comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura tem sobre o comportamento dentro das organizações, com o propósito de utilizar esse conhecimento para promover a melhoria da eficácia organizacional, é necessário observar bem o comportamento de cada um, sua intuição, sistematização, interesses, conflitos e política. A contribuição para o estudo do comportamento organizacional vem basicamente das ciências políticas que com suas contribuições formam unidades de análise sobre o indivíduo, o grupo e o sistema organizacional” (ROBBINS, 2002)

2.8 COMPORTAMENTO DE USUÁRIOS

Comportamento de usuários dentro de uma organização é formado inicialmente pelos princípios da empresa sendo eles importantes para integração do indivíduo dentro da cultura da instituição. A organização deve ter pilares sólidos que mostrem a direção, o modo de comportar-se e reagir a situações cotidianas. É de extrema importância para a organização criar uma cultura forte que incentive as pessoas, as motive em busca de melhorias contínuas com engajamento e comprometimento, recompensando-as adequadamente. Novos colaboradores devem passar por um processo de normas éticas, padrões a serem seguidos pois através de seus comportamentos e palavras acabam se tornando exemplo para os demais. Além desses fatores o colaborador precisa passar pelo processo de aprendizagem e adaptação ao ambiente de trabalho que facilita a integração do mesmo com a organização e com a equipe de trabalho.

Na sequência de todas essas definições, é apresentado um exemplo de aplicação prática de SIG em determinada empresa e suas influências no comportamento dos usuários e no conhecimento geral da empresa por parte dos integrantes da organização.

2.9 APLICAÇÃO PRÁTICA

Em uma determinada empresa de representação comercial, o principal produto de venda é laticínios e derivados. Inicialmente a empresa conta com Excel para controlar as vendas, rupturas de produtos, faturamento bruto; líquido, comissão de promotores e outros itens. Esta organização conta com uma pessoa que trabalha com o comercial, atendendo os clientes pessoalmente. A outra pessoa acompanha todo o processo de lançamento de pedidos para fornecedor, entrega do produto e estoque no cliente. Após certo tempo esta empresa observa que o controle de todo este processo fica cada vez menos completo pela falta de tempo e quantidade de planilha para administrar. Chega o momento de escolha de um sistema para analisar o todo da empresa.

O processo de escolha do sistema pela empresa se deu através de estudo dos sistemas disponíveis buscando o que melhor se adapta as necessidades e demandas da empresa. Tal sistema é escolhido e o passo seguinte é a adaptação dos integrantes da equipe ao sistema.

O sistema escolhido tem como ferramentas a administração de clientes por vendedor, tabela por cliente tendo em vista preços diferenciado para determinados clientes, visão geral de vendas e faturamento bruto, controle de produtos por representada, agenda que organiza clientes a serem visitados; relatórios gerais e específicos sobre comissão; planos e pagamentos que dá a opção aos clientes da

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

forma de pagamento. Com todas essas ferramentas, o uso do Excel pela organização se torna menos habitual, há sobra de tempo para trabalhar com outros produtos e o sistema dá uma visão geral e específica das vendas, como por exemplo, onde vende mais; qual cliente compra menos; qual produto tem mais saída de estoque; qual produto dá mais lucro nas vendas e etc.

O comportamento dos usuários no sistema se deu através de treinos de uso e inserção de dados dos clientes. Após esse primeiro ponto de conhecimento é feito o uso cotidiano. Após uma familiaridade com o sistema, os usuários percebem como as ferramentas do sistema podem auxiliar, dando uma visão diferenciada da organização e dos lucros. A partir de então cada indivíduo pôde trabalhar e ter ações baseadas no sistema, pois, consegue analisar diferentes aspectos da representação dos produtos.

Referências

BUCKINGHAM et al 1987 citado em Amaral 2000, Freitas et al. (1997, p. 77)

CHIAVENATO, I.; SAPIRO, A. Planejamento estratégico: fundamentos e aplicações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.415p.

LAUDON, Kenneth C. e LAUDON, Jane P. Sistemas de Informação Gerencial, 7^a Ed. 2007. Páginas: 15, 16,17

NONAKA E TACKEUCHI, 1997

OLIVEIRA, Djalma de P. R. Sistemas de Informações Gerenciais, 9^a Ed. 2004. Páginas: 39, 44, 45, 143, 144 e 145.

POZZEBON e FREITAS (1996, p.29)

ROBBINS, Stephen P.Comportamento Organizacional. Edição 11^o. São Paulo, 2005
