

A importância dos sistemas de informações gerenciais para as organizações

Maria Alice Guedes Porto (CEPPEV) magportto@yahoo.com
Anselmo Alves Bandeira (CEPPEV) anselmo@area1.br

Resumo: *O presente trabalho trata acerca dos sistemas de informações gerenciais, os benefícios para as organizações. Analisa igualmente, o planejamento, desenvolvimento e implantação desses sistemas e a essencialidade da integração entre os sistemas de informações gerenciais e os demais sistemas existentes nas organizações. Quando relevantes, as informações fomentam a correta implementação das estratégias nas organizações, no sentido de auxiliar estas a alcançarem suas metas e seus objetivos. Verifica-se que nas organizações, o espaço informacional, configura-se por sua complexidade, fazendo com que haja valorização dos diferentes composições de informação inseridas, bem como, o modo como é utilizada a informação, no sentido que os sistemas de informações gerenciais resultem em sistemas com capacidade informacional adequada a cada tipo de organização, para que deste modo possam, de fato, espelhar a situação organizacional, assegurando a eficácia nas tomadas de decisão.*

Palavras-chave: *Informações; Sistemas de Informações Gerenciais; Tomadas de Decisão.*

1. Introdução

A informação é fundamental para as organizações, constituindo-se, em um ferramental seguro e eficaz, pois sem ela, as tomadas de decisão não contêm a qualidade necessária, podendo ocasionar resultados ruins para as organizações, tais como o não atingimento dos objetivos traçados.

Atualmente, os gestores enfrentam grandes desafios no cenário competitivo mundial, demandando informações que espelhem as necessidades organizacionais na obtenção dos resultados esperados.

Conforme Cruz (2000), o desenvolvimento dos sistemas de informações gerenciais levam às organizações a terem a segurança necessária no seu processo administrativo. A correta utilização dos seus dados é essencial para que as organizações continuem produzindo e, quando esses dados são transformados em informações, irão servir de auxílio ao processo decisório. Deste modo, os sistemas de informações gerenciais, asseguram respostas de ágeis e temporais aos gestores, na busca, ao diferencial de competitividade.

2. Conceituação

Um sistema de informação gerencial pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de auxiliar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório das organizações. (K. LAUDON; J. LAUDON, 1999b).

Entende-se que, nas organizações, os sistemas de informações gerenciais facilitam o processo de captação, entrada e transformação dos dados em informações com valor agregado, para que possam ser utilizadas, com efetividade, nas tomadas de decisão.

Conforme O'Brien (2002), um sistema de informações gerenciais gera informações que subsidiam os administradores nas tomadas de decisão. Deste modo, tais sistemas auxiliam os administradores na busca de soluções que propiciem às organizações melhoria contínua de seus processos, produtos e serviços, pois levam aos gestores informações que o processo

decisório demanda.

Consoante Oliveira (2004), os sistemas de informações gerenciais consideram a informação dentro de um processo que engloba a coleta dos dados, seu tratamento para a transformação em informação, o processo decisório baseado na informação, a ação proveniente da decisão, os resultados e, finalmente, a avaliação.

Para Stair (1998), os sistemas de informações gerenciais formam um conjunto de pessoas, procedimentos, bancos de dados e dispositivos usados para oferecer informações de rotina aos administradores e tomadores de decisão, focalizando a eficiência das operações.

Desta maneira, os sistemas de informações gerenciais são constituídos não apenas de elementos pertencentes à tecnologia da informação, como também de pessoas que elaboram os procedimentos adotados na coleta dos dados, na sua transformação em informação com valor agregado e em sua disponibilização, no sentido de auxiliarem os administradores na escolha da decisão correta, para um melhor gerenciamento das estratégias organizacionais.

Para García Bravo (1992 apud GUIMARÃES, 2003, p. 121), o sistema de informação envolve: um conjunto de elementos; relação entre si; um ambiente atuando entre os elementos e suas relações; um objetivo a conseguir; uma propriedade de autocontrole e realimentação do sistema.

Em face do exposto, um sistema de informações gerenciais forma um todo, a partir de partes separadas, que passam a relacionar-se entre si, inseridas no ambiente organizacional. As informações disponibilizadas nesse sistema permitem ao administrador escolher a melhor decisão para alcançar os objetivos definidos, ao mesmo tempo em que possibilita a avaliação das ações realizadas, no sentido de melhorá-las ou até mesmo corrigi-las, se não estiverem em conformidade com o planejamento traçado. Desta maneira, a partir do processo de avaliação, os sistemas de informações gerenciais geram novas informações que irão realimentar a si próprio, de modo a fechar o ciclo informacional.

Segue, abaixo, um quadro comparativo da conceituação de Sistema de Informações Gerenciais fornecida pelos autores supracitados:

Quadro 1 – Sistemas de Informações Gerenciais

STAIR	O'BRIEN	CRUZ	OLIVEIRA	GARCÍA BRAVO
Um Sistema de Informações Gerenciais (SIG) é um agrupamento organizado de pessoas, procedimentos, bancos de dados e dispositivos usados para oferecer informações de rotina aos administradores e tomadores de decisões.	Um SIG gera produtos de informações que apóiam muitas das necessidades de tomadas de decisão da administração. Gerentes e outros tomadores de decisão utilizam um SIG para requisitarem informações em suas estações de trabalho em rede de apoio a suas atividades de tomada de decisões.	Os Sistemas de Informações Gerenciais são concebidos para que as organizações possam ter segurança no seu processo administrativo. A utilização dos seus dados é necessária para que as organizações continuem produzindo, e, quando esses dados são transformados em informações, servirão de apoio às decisões dos executores.	“Sistema de Informações Gerenciais (SIG) é o processo de transformação de dados em informações que serão utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.”	“Sistema de Informação é: <ul style="list-style-type: none"> • um conjunto de elementos; • relação entre si; • um ambiente atuando entre os elementos e suas relações; • um objetivo a conseguir; uma propriedade de autocontrole e realimentação do sistema.”

Fonte: Stair (1998), O'Brien (2002), Cruz (2000), Oliveira (2004, p.40) e Garcia Bravo (1998 apud Guimarães, 2003, p.121).

O quadro acima evidencia que os sistemas de informações gerenciais dão suporte às decisões das organizações, através das informações de valor adicionado que geram. Outro aspecto que o referido quadro destaca é a inter-relação entre os indivíduos e a tecnologia da informação, na composição dos sistemas de informação, comprovando que a informação com valor agregado para a tomada de decisão é definida pelas pessoas, com a ajuda da tecnologia da informação, no sentido de disponibilizá-la nos sistemas de informação.

Reich e Benbasat (1996 apud BRODBECK; OLIVEIRA; MAJDENBAUM, 2003) e Sabherwale e Chan (2001 apud HOPPEN; OLIVEIRA; MAJDENBAUM, 2003) afirmam que os sistemas de informações devem ser considerados como o conjunto de informações resultantes das operações do negócio, que informam a evolução da contemplação dos objetivos da organização durante o desenvolvimento de suas atividades, de forma a considerar os aspectos internos e externos do negócio, possibilitando seu redirecionamento e a obtenção de vantagens competitivas. Deste modo, os administradores fazem uso desses sistemas para utilizar, de forma mais eficaz, os recursos aplicados em suas metas, visando o atingimento dos resultados esperados, traçados no planejamento estratégico da organização.

Segundo Ribeiro Filho (1997), é estreita a relação entre sistemas de informações e o processo de tomadas de decisão gerencial. Entende-se, portanto, que as relações entre as organizações e os sistemas de informação se dão de forma interdependente. Toda e qualquer alteração que as organizações venham a sofrer, causará impacto diretamente nos sistemas de informação, que, por seu turno, deverão ser atualizados, de forma a refletir a nova realidade organizacional.

2.1. Níveis de Ação, Componentes e Vantagens dos Sistemas de Informações

A partir da definição das necessidades dos diversos níveis hierárquicos existentes nas organizações, os sistemas de informações gerenciais podem ser compostos por vários subsistemas interligados, formando uma cadeia de informações que atinjam a todos os níveis de decisão. Assim, os gestores que dela necessitam podem utilizá-las de forma a alcançar a eficácia organizacional.

Os sistemas de informações gerenciais foram concebidos para apoiarem as necessidades informacionais e as tomadas de decisões. Assim, o tipo de informação demandada pelos decisores se relaciona diretamente com o nível de tomada de decisão gerencial e o grau de estrutura que enfrentam (O'BRIEN, 2002).

Para Oliveira (2004), os sistemas de informações estão estruturados em três níveis, de influência: estratégico, tático e operacional.

- nível estratégico: contempla as interações entre as informações dos ambientes externo e interno à organização. Nele ocorrem as decisões estratégicas de ampla perspectiva, envolvendo, o ambiente interno e o ambiente externo à organização. As informações para tomadas de decisões estratégicas são resumidas, de caráter antecipatório e não rotineiras, para auxílio à administração estratégica que, normalmente, desenvolve metas globais, estratégias, políticas e objetivos, dentro do planejamento estratégico da organização. (O'BRIEN, 2002). Nesse nível, estão as atividades de planejamento de longo prazo, cujo propósito é compatibilizar mudanças no ambiente externo com as capacidades existentes na organização (NALIATO; PASSOS, 2006). Embora o grau de detalhamento seja menor, as informações devem ter

um maior nível agregado para que sirvam de apoio às tomadas de decisões estratégicas;

- nível tático: contempla as informações de apenas determinada área da organização. As decisões táticas, que acontecem neste nível, agregam informações de apenas uma área de resultado e não de toda a organização (OLIVEIRA, 2004). Esse nível engloba informações que não são, necessariamente, programadas, e se concentram em um nível médio de decisão, por desenvolverem planos de curto e médio prazo. No nível tático, são feitas programações e orçamentos, determinação das políticas, procedimentos e objetivos de negócios para as várias subunidades da organização, além da distribuição de recursos e monitoramento dessas subunidades (O'BRIEN, 2002);
- nível operacional: contempla a formalização das diversas informações estabelecidas na organização. É neste nível que se dão as decisões operacionais, que necessitam de programação prévia e detalhamento, através de planos organizacionais de curto prazo (O'BRIEN, 2002). Nesse nível, é implantado o plano de ação da organização, definido no nível tático, com o apoio dos recursos humanos, dos recursos financeiros e dos recursos físicos disponíveis, visando obter-se a melhor relação custo/benefício para a organização (CARMO; PONTES, 2006). É o nível em que se efetua o monitoramento das atividades básicas da organização.

A figura a seguir expõe a estrutura dos níveis de decisão organizacional acima descrita.

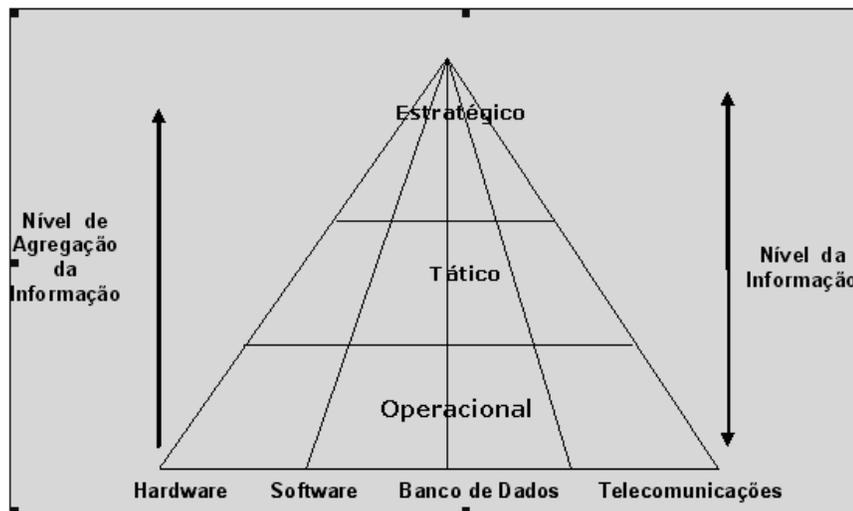


Figura 1 – Estrutura dos Níveis de Decisão Organizacional

Fonte: IGTI (2002).

Para que os sistemas de informações gerenciais possam, de fato, auxiliar nas tomadas de decisão nas organizações, faz-se necessária a compreensão dos administradores quanto a

seus componentes e suas interações, quando do desenvolvimento desses sistemas, para que, deste modo, seja assegurado seu bom funcionamento.

Oliveira (2004) afirma que os sistemas de informações são compostos por:

- dados: elemento na forma bruta, que, por si só, não leva à compreensão de fatos ou situações;
- tratamento: transformação dos dados em informações (dados dotados de relevância);
- informação: dado que foi trabalhado e auxilia no processo decisório;
- alternativa: ação substituta, através da qual chega-se ao mesmo resultado, porém, de modo diferente;
- decisão: opção que o administrador possui de escolher, entre as diversas alternativas, a que leve ao melhor resultado operacional;
- recursos: levantamento das alocações (equipamentos, materiais, financeiros, humanos);
- resultados: produto final do processo de tomada de decisão;
- controle e avaliação: função do processo administrativo que permite aos tomadores de decisão avaliar o desempenho e o resultado das ações, objetivando a realimentação do sistema, para que possam corrigir e/ou reforçar o desempenho organizacional;
- coordenação: função do processo administrativo que aproxima os resultados apresentados do que foi planejado.

A figura a seguir retrata a composição de um sistema de informações gerenciais, que, segundo Oliveira (2004), traz os dados que irão receber o tratamento. Esses dados, por sua vez, se transformarão em informações que subsidiarão o processo decisório.

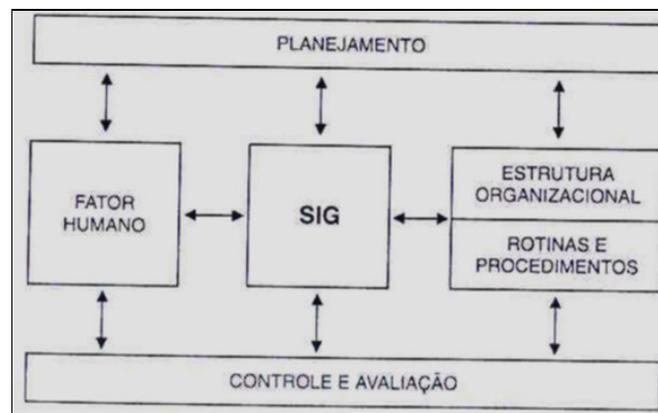


Figura 2 - Modelo Geral de um Sistema de Informações Gerenciais

Fonte: Oliveira (2004).

O autor complementa que os sistemas de informações gerenciais são compostos também pelos equipamentos e materiais necessários ao bom funcionamento do sistema; pelos

os indivíduos, que irão agregar valor às informações; pelos resultados decorrentes das tomadas de decisões; pelo controle e avaliação, em que os administradores controlam e avaliam o desempenho e o resultado das ações; e, finalmente, pela coordenação, função do processo administrativo que aproxima os resultados apresentados do que foi planejado.

Para Claver et al (2001 apud TEIXEIRA JUNIOR; OLIVEIRA, 2003), o sucesso dos sistemas de informação nas organizações está condicionado à união de dados, tecnologia da informação e pessoas, sendo estas últimas estabelecidas na condição de indivíduos dentro da cultura organizacional.

Os sistemas de informações gerenciais, portanto, otimizam a utilização da informação, tornando-se indispensável para todas as áreas das organizações, de modo a estimular seu compartilhamento.

Oliveira (2004, p. 44) destaca os benefícios que os sistemas de informações gerenciais trazem para as organizações:

- melhoria no acesso às informações, favorecendo a precisão nos relatórios, que são gerados mais rapidamente e com menor esforço;
- melhoria na operacionalização dos serviços;
- melhoria nas tomadas de decisões, a partir do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- melhoria na estrutura organizacional, devido um melhor fluxo de informações;
- melhoria na adaptação das organizações no enfrentamento dos imprevistos, derivados das freqüentes transformações no ambiente em que a organização está inserida.

Observa-se que os sistemas de informações gerenciais, através de informações mais rápidas e precisas, levam as organizações a ganhos de vantagem competitiva e a benefícios incorporados, tais como: maior rapidez nos processos de comunicação das organizações; maior facilidade no acesso às informações relevantes; e melhoria nas tomadas de decisões.

2.2 Planejamento, Desenvolvimento e Implementação dos Sistemas de Informações Gerenciais e Integração com os demais Sistemas Organizacionais

Nas organizações, a essência do planejamento e do controle é a tomada de decisões, que depende de informações oportunas e confiáveis. Para tanto, faz-se necessário que as organizações mantenham sistemas de informações ajustados às necessidades de informações que o processo decisório exige (BIO, 1996).

Entende-se, portanto, que a definição de um bom planejamento dos sistemas de informações, por parte das organizações, é extremamente importante para que possam auxiliar os gestores no processo de tomada de decisão.

Conforme Amaral (1999 apud SANTOS; CONTADOR, 2006), o planejamento dos sistemas de informação constitui-se em uma atividade da organização que irá definir o futuro que ela deseja para seus sistemas, bem como a maneira pela qual deverão ter o suporte das tecnologias da informação e o modo de estabelecê-lo.

Conforme Bio (1996, p. 123), no período da concepção dos sistemas de informações gerenciais, cabe aos administradores definir o tipo de decisão que devem tomar para que os sistemas não produzam informações irrelevantes. Deste modo, o autor evidencia a

necessidade de: identificação dos objetivos, do processo de planejamento e das políticas existentes na organização; determinação das necessidades de informação para auxiliar a tomada de decisões; identificação dos responsáveis pela tomada de decisões e avaliação de seus padrões de reação e decisão; desenvolvimento de sistemas adequados às necessidades informacionais da organização.

O planejamento dos sistemas de informação traz mudanças na organização, que se manifestam, principalmente, nos recursos humanos, técnicos e gerenciais, no sentido de monitorar a evolução e a inovação organizacional e criar um espírito de mudança e de procura pela qualidade (AMARAL 1999, apud SANTOS; CONTADOR, 2006).

Entende-se que, para o desenvolvimento adequado de um sistema de informações gerenciais, deverá, inicialmente, ser efetuada a identificação das informações relevantes nas áreas que fornecem as informações. Depois de reunidas, deverão ser analisadas, para que possam ter valor agregado e, assim, converterem-se em informações gerenciais, com fins de apoio ao processo decisório.

Oliveira (2004) afirma que os sistemas de informações gerenciais devem ser desenvolvidos por um grupo representativo da empresa, com a coordenação de seus principais executivos, possuidores de visão sistêmica. Conforme o autor, para que os sistemas de informações gerenciais tenham sucesso em sua implantação, faz-se necessário que o “empreendedor interno” possua as seguintes características: elevada dose de energia e força pessoal e grau de autoconfiança; compromisso com a administração de projetos e objetivos de longo prazo, bem como elevada preocupação com o tempo alocado; busca de ajuda interna ou externa de especialidades de que necessitam.

Assim sendo, o autor evidencia o fator humano no condicionamento dos os sistemas de informações gerenciais pelo seu nível de envolvimento e entendimento, capacitação profissional, comportamentos, atitudes, atuação e interação.

A figura a seguir mostra uma visão sociotécnica de um sistema de informação, em que o ajuste constante entre organizações, tecnologia e indivíduos, otimizam o desempenho do sistema em sua totalidade.

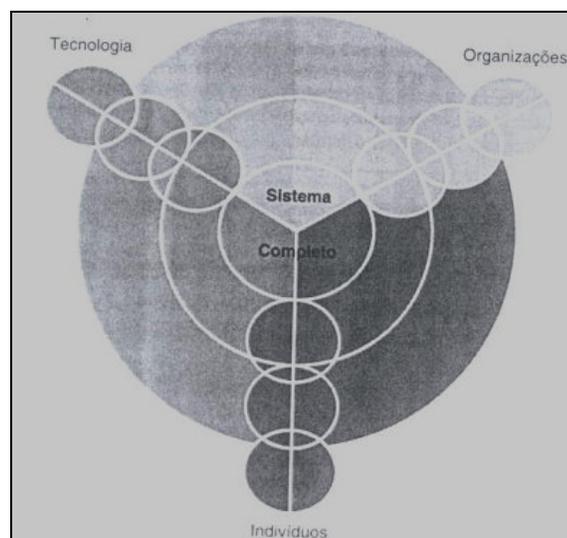


Figura 3 – Visão Sociotécnica de Sistemas de Informações

Fonte: K.Laudon e J.Laudon (1999b).

Bio (1996) compreende que, no desenvolvimento dos sistemas de informações gerenciais, os administradores devem seguir os seguintes critérios, para que tais sistemas possam atender com eficácia ao processo decisório:

- flexibilidade: para poder atender aos diversos níveis informacionais;
- confiabilidade: para dar suporte às tomadas de decisão;
- utilidade: para que as informações disponibilizadas possam satisfazer as necessidades dos usuários;
- funcionalidade: para que possam atender com praticidade e eficácia;
- acesso: permitir acesso rápido e tempestivo a seus usuários.

Para que um sistema de informações gerenciais possa atender, com efetividade, ao processo decisório de uma organização, faz-se necessária a integração conceitual e informativa entre os subsistemas e os sistemas que o alimentam. Em determinadas organizações, tais sistemas são integrados através de um banco de dados comum, facilitando o fluxo dos dados e das informações.

A integração entre sistemas associa-se diretamente à administração de redes e banco de dados, na definição de quais sistemas deverão combinar-se entre si e quais componentes adicionais serão necessários na otimização da utilização dos dados e das informações da organização (STAIR, 1998).

Deste modo, as áreas organizacionais devem ser vistas com enfoque sistêmico, para efeito de formulação de relatórios e demais documentos relativos aos sistemas de informações gerenciais. Estes devem atender às necessidades de todas as unidades da organização, inter-relacionando-as por meio do fluxo de informações.

Segundo K. Laudon e J. Laudon (1999a), a integração entre os diversos sistemas permite a troca de dados entre diferentes áreas e sistemas. Entende-se que essa troca possibilita um melhor fluxo de informações, uma vez que não há a necessidade do deslocamento de um funcionário de determinada área para outra, para conseguir a informação de que necessita, vindo a gerar, desse modo, otimização quanto aos processos de trabalho.

Faz-se necessária a compatibilização dos subsistemas com a estrutura de responsabilidade executora das atividades da organização, de modo que as informações direcionadas para a formulação de planos, execução das funções e avaliação de desempenho sejam estruturadas quanto à forma, periodicidade e detalhamento, conforme os objetivos das unidades da organização, no sentido de prover seus membros da comunicação correta e temporal (OLIVEIRA, 2004).

Stair (1998) destaca a importância da colaboração de todas as áreas da organização para o desenvolvimento de uma abordagem integrada e coordenada na implementação de hardware, software, bancos de dados e telecomunicações, como bases de seus sistemas de informação. Segundo o autor, a integração entre sistemas permite: interconexão entre os computadores; melhor fluxo na transmissão e compartilhamento dos dados e informações; facilidade de acesso aos dados; melhor monitoramento e controle dos programas e arquivos de dados.

Evidencia-se a necessidade de integração entre o processo organizacional e os sistemas de informações gerenciais, para permitir o desenvolvimento de melhores produtos e serviços de modo contínuo, gerando, assim, efetividade organizacional.

Assim sendo, salienta-se que os administradores devem reconhecer a importância da

visão integrada entre as áreas de planejamento e sistemas da organização, quando da elaboração do projeto do sistema. O planejamento do sistema de informações gerenciais deve estar alinhado aos negócios da organização, definidos na elaboração do planejamento estratégico.

2.3 Sistemas de Informações Gerenciais na Internet

A Internet é uma rede mundial de computadores, integrada com várias outras redes locais, regionais e nacionais (LAUDON, K.; LAUDON, J., 1999b).

O Dicionário Eletrônico Aurélio Século XXI, traz a seguinte definição para Internet:

Qualquer conjunto de redes de computadores ligadas entre si [...] como, p. ex., aquela de âmbito mundial, descentralizada e de acesso público, cujos principais serviços oferecidos são o correio eletrônico [...] e a Web [...] e que é constituída por um conjunto de redes de computadores interconectadas por roteadores que utilizam o protocolo de transmissão TCP/IP. (FERREIRA, 2000).

Para O'Brien (2002), o crescimento intenso da Internet provocou uma revolução em computação e telecomunicações, transformando-se na maior e mais importante rede de redes em constante expansão. Percebe-se que a Internet veio a alterar o modo de comunicação entre os indivíduos e as organizações, diminuindo sensivelmente a caracterização de tempo e o espaço, pois, a partir de seu surgimento, o tempo e espaço se dão na medida em que se formam os contatos. Assim sendo, passa a não existir a barreira de tempo e espaço, para que se efetue uma comunicação.

A Figura 5, a seguir, representa as interligações entre as redes, formando um grande aglomerado de computadores, que oferecem aos usuários o acesso à grande rede mundial, a Internet.

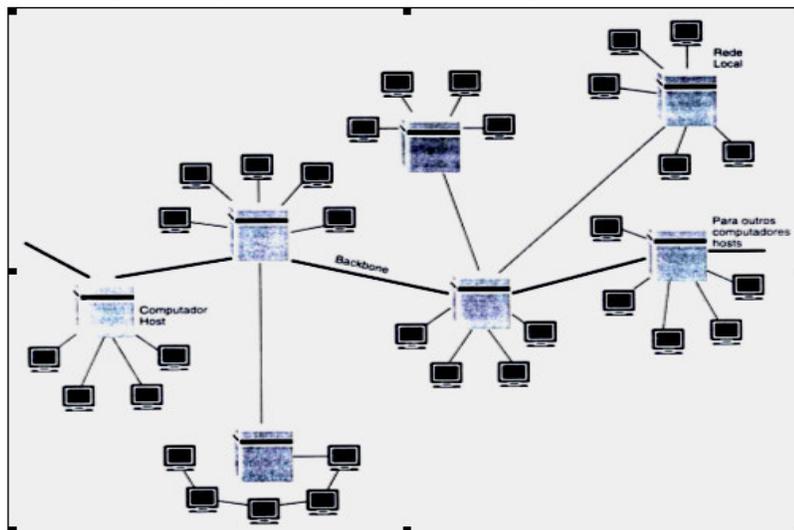


Figura 5 – Internet: uma Rede Interligada de Redes

Fonte: K. Laudon e J. Laudon (1999b, p. 169).

Conforme K. Laudon e J. Laudon (1999b), quase todos os tipos de computador podem ser conectados à Internet, a partir de linhas telefônicas. Desta maneira, começam a fazer parte da rede e, assim, podem enviar e receber mensagens de texto, imagens, vídeos e som. Atualmente, a Internet passou a representar um meio valioso para as organizações, na disseminação de seus produtos e serviços, na facilidade de comunicação entre seus membros e setores, melhorando o desempenho operacional.

Segundo O'Brien (2002), é crescente a utilização da Internet pelas organizações, de modo a otimizar seus contatos. Organizações do mundo inteiro utilizam amplas plataformas para as diversas aplicações empresariais de cunho estratégico, de modo a aproximar mais seus clientes, fornecedores, funcionários que trabalham em filiais, entre outras.

A utilização de sistemas de informações gerenciais, por meio da Internet, permite o acompanhamento das ações organizacionais, bem como a integração entre os vários níveis de tomadas de decisões, além de facilitar o compartilhamento da informação, otimizando o desempenho organizacional.

3 Metodologia

De acordo com a natureza da investigação, esta pesquisa é classificada como qualitativa. Quanto aos fins, esta pesquisa foi exploratória, pois, segundo Vergara (2000), este tipo de pesquisa procura desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, no sentido de permitir a formulação de problemas mais precisos para estudos posteriores. Na pesquisa bibliográfica realizada, atentou-se ao exposto por Gil (1999), segundo o qual deve ser desenvolvida com base em publicações, constituídas principalmente de livros e artigos científicos, e fundamentar as proposições teóricas pertinentes ao estudo em questão.

3.1 Materiais e Métodos

A pesquisa bibliográfica teve início com a identificação e seleção das fontes bibliográficas que apresentaram alguma relação com o tema estudado. Nesta etapa, recorreu-se a bibliotecas e a rede mundial eletrônica de dados (Internet). Após a identificação e localização do material bibliográfico, foi procedida sua leitura, com o intuito de selecionar o material mais relevante para o estudo.

Na seqüência, foi feito um aprofundamento desse material, de modo a analisá-lo e interpretá-lo. Para isto, procedeu-se conforme sugerido por Gil (1999, p. 85): “identificar as informações e os dados constantes dos materiais; estabelecer relações entre essas informações e dados e o problema proposta; analisar a consistência das informações e dados apresentados pelos autores.”

3.2 Análise e Interpretação das Informações

Este capítulo apresenta a análise e interpretação dos dados do estudo, permeados pela descrição e crítica do material coletado, utilizando as informações ordenadas e classificadas anteriormente.

Os elementos da análise foram extraídos da pesquisa bibliográfica, em que foi efetuada crítica do material coletado conforme os fundamentos científicos. Em seguida, foi procedida a análise das informações.

Como resultado desse estudo, foi efetuada a análise do desenvolvimento e implantação

dos sistemas de informações gerenciais, nas organizações, em que evidencia-se a importância, para as mesmas, do alinhamento dos sistemas de informações gerenciais ao processo de gestão, para que possam auxiliar na busca das metas e objetivos estabelecidos no seu planejamento.

Conclusões

As velozes mudanças que ocorrem continuamente cenário mundial fazem com que aumente seguidamente o volume de informações que circulantes organizações. Assim sendo, entende-se que, para vencer os desafios que lhes são impostos continuamente, os administradores necessitam de sistemas que lhes permitam obter uma visão sistêmica das organizações e subsidiem as tomadas de decisão.

Assim sendo, os conceitos abordados no presente trabalho, consolidam o conceito de que os sistemas de informações gerenciais geram informações relevantes fomentando o auxílio aos administradores no processo decisório.

Evidencia-se que, para obterem sucesso, as organizações deverão saber definir e utilizar, da melhor forma, os sistemas de informações gerenciais, para que esses possam auxiliá-las a atingirem os resultados esperados.

A presente pesquisa não se esgota aqui, nem se esgotam as informações sobre o tema, sugerindo a continuidade em futuros trabalhos, pois sempre haverá espaço para novas pesquisas acerca de como melhor gerenciar as empresas, e suas formas de produção e disseminação da informação.

Referências Bibliográficas

- AMARAL, L. A. M. **Praxis – um referencial para o planejamento de sistemas de Informação**. Disponível em: <<http://shiva.di.uminho.pt/~jmv/htmls/ algoritmi.html>>. Acesso em: 16 dez. 1999. Citado por SANTOS, Staianov Gilson; CONTADOR, José Celso. Planejamento de sistemas de informação – avaliação do estudo de Sullivan. Ci. Inf. [online]. Dec. 2002, v.9 n.3. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2002000300005&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 20/04/2006.
- BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistema de informação: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1996. 183p.
- CARMO, Vadson Bastos do; PONTES, Cecília Carmen Cunha. **Sistemas de informações gerenciais para programa de qualidade total em pequenas empresas da região de Campinas**. Ci. Inf. [online], v.28, n.1, p.49-58, jan. 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000100007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 03/06/2006.
- CLAVER, E. et al. **The performance of information systems through organizational culture**. Information Technology & People, Bradford, England, v. 14, n. 3, p. 247-260, 2001. Citado por JUNIOR, Francisco Teixeira; OLIVEIRA, Francisco Correia de. Influência da tecnologia da informação na cultura organizacional: um estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 27, 2003, Atibaia. Anais... Atibaia: ANPAD, 2003.
- CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 249p.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio Eletrônico Século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. Versão 3.0 - São Paulo: Nova Fronteira, 2000.
- GARCÍA BRAVO, Daniel. **El Sistema de información en la empresa: conceptos para la dirección**. Alicante: Secretaria de Publicações da Universidade de Alicante, 1992. Citado por GUIMARÃES, Klicia Maria Silva. Uma proposta de modelo gerencial para administração pública: Caso Brasil. 2003. 308f. Tesi (Doctoral del Curso de Economía y Empresa) - Departament d' Economia i Empresa, Universitat de Les Illes Balears, Palma, Illes Balears, 2003.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999. 197p.

GUIMARÃES, Klicia Maria Silva. **Uma proposta de modelo gerencial para administração pública: caso Brasil**. 2003. 308f. Tesi (Doctoral del Curso de Economia y Empresa) – Departament d' Economia i Empresa, Universitat de Les Illes Balears, Palma, Illes Balears, 2003.

HOPPEN, Ângela Norberto; OLIVEIRA, André dos Santos; MAJDENBAUM, Azriel. **Alinhamento entre objetivos organizacionais e sistemas de informação: um estudo de múltiplos casos**. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 27., 2003, Atibaia. Anais... Atibaia: ANPAD, 2003.

IGTI - Núcleo de Estudos em Inovação, Gestão e Tecnologia de Informação. Site institucional. Disponível em: <www.igti.ufsc.br> Acesso em: 03/08/2002.

JUNIOR, Francisco Teixeira; Oliveira, Francisco Correia de. **Influência da Tecnologia da Informação na Cultura Organizacional: um estudo de caso**. In: ENANPAD, 27º, 2003, Atibaia. Anais. Atibaia: ANPAD, 2003.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Gerenciamento de sistemas de informação**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999a. 433p.

_____. **Sistemas de Informação: com Internet**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999b. 389p.

NALIATO, Fernanda Cristina Emmanuel; PASSOS, Piseces Lopes. **Sistemas de suporte à decisão e suas áreas de aplicação**. Instituto Militar de Engenharia Departamento de Engenharia de Sistemas. Relatório Técnico nº 059 de 09/maio/00. Disponível em: <<http://72.14.207.104/search?q=cache:992BmP2QQyUJ:www.ipanema.ime.br/RelTec/2000/Rt059-00.pdf>> Acesso em 17/02/2006.

O' BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2002. 437p.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais**. 9. ed São Paulo: Atlas, 2004. 285.

REICH, B.H.; BENBASAT, I. **Measuring the linkage between business and information technology objectives**. MIS Quarterly, p. 55-81, mar 1996. Citado por BRODBECK, Angela Freitag Norberto Hoppen; OLIVEIRA, André dos Santos; MAJDENBAUM, Azriel. Alinhamento entre objetivos organizacionais e sistemas de informação: um estudo de múltiplos casos. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 27., 2003, Atibaia. Anais... Atibaia: ANPAD, 2003.

RIBEIRO FILHO, José Francisco. **Controle gerencial para entidades da Administração Pública**. 1997. 20 f. Monografia Submetida à Comissão Julgadora do 2. Prêmio STN de Monografias 1997. (Ministério da Fazenda - Escola de Administração Fazendária - ESAF). Diretoria de Cooperação Técnica e Pesquisa. Brasília, 1997.

SANTOS, Staianov Gilson; CONTADOR, José Celso. **Planejamento de sistemas de informação – avaliação do estudo de Sullivan**. Ci. Inf. [online], v. 9 n. 3. dec. 2002, Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2002000300005&script=sci_arttext&tlng=pt> 17/02/2006.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação - uma abordagem gerencial**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998. 451p.

VERGARA, Silvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000. 92p