



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE – UFCG
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS – CCJS
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS – UACC

WAGNER ALTAIR DE SÁ

**UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
GERENCIAL (SIG) PARA AUXÍLIO NA TOMADA DE DECISÃO E/OU CONTROLE
DO SISTEMA SESI NA UNIDADE DE SOUSA-PB**

SOUSA-PB
2017

WAGNER ALTAIR DE SÁ

UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL
(SIG) PARA AUXÍLIO NA TOMADA DE DECISÃO E/OU CONTROLE DO SISTEMA
SESI NA UNIDADE DE SOUSA-PB

Monografia apresentado ao Curso de
Administração do Centro de Ciências
Jurídicas e Sociais da Universidade Federal
de Campina Grande, para obtenção da
graduação de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Me. Vorster Queiroga Alves

WAGNER ALTAIR DE SÁ

UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL
(SIG) PARA AUXÍLIO NA TOMADA DE DECISÃO E/OU CONTROLE DO SISTEMA
SESI NA UNIDADE DE SOUSA-PB

Monografia apresentado ao Curso de
Administração do Centro de Ciências Jurídicas
e Sociais da Universidade Federal de Campina
Grande, para obtenção da graduação de
Bacharel em Administração.

Resultado: _____

Sousa, ___ de _____ 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Vorster Queiroga Alves.
Orientador

Prof. Me. Francisco Jean Carlos de Souza Sampaio
Membro da Banca

Prof. Me. Valterlin da Silva Santos
Membro da Banca

Dedico este trabalho à minha família, que esteve sempre ao meu lado me dando todo o suporte necessário para que eu alcançasse essa conquista.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus que iluminou o meu caminho durante esta caminhada;

Agradeço também à minha esposa Maria do Socorro Estrela de Sá, que de forma especial e carinhosa me deu força e coragem, me apoiando nos momentos de dificuldades, quero agradecer também ao meu filho Valdo Luis de Sá Neto que me incentivou a concluir este trabalho;

E não deixando de agradecer de forma grata e grandiosa a meus pais, Maria do Carmo Mendes de Sá e Valdo Luis de Sá (in memorium), a quem eu rogo todas as noites a minha existência e a minha irmã Vladma Carmem Mendes de Sá que apesar da distância sempre está do meu lado me dando todo apoio;

Ao professor Vorster Queiroga Alves, pela paciência na orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão desta monografia;

À professora e coordenadora do curso Maria de Fátima Nóbrega Barbosa, pelo convívio, pelo apoio, pela compreensão e pela amizade;

A todos os professores do curso, que foram tão importantes na minha vida acadêmica;

Agradeço à Instituição SESI, na figura da pessoa do Sr. José Braga Rocha Neto pela confiança depositada em mim desde o início da minha trajetória profissional e pela oportunidade de desenvolver este trabalho na empresa;

Agradeço também aos meus amigos e colegas que fizeram parte desta caminhada.

*“O insucesso é apenas uma oportunidade para
recomeçar com mais inteligência”.*

Henry Ford

RESUMO

A informação é o elemento estratégico para as organizações e representa uma disputa do poder político-econômico. Em virtude da complexidade existente nos ambientes organizacionais, as organizações necessitam estar preparadas para enfrentar as mudanças constantes no mundo corporativo e ter a informação certa no momento certo é indispensável para a sua sobrevivência. Nesse sentido o presente trabalho buscou analisar como os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) utilizados pelo SESI Sousa-PB auxiliam na tomada de decisão e/ou controle das ações administrativas. Para tanto a presente pesquisa trata-se de um estudo de caso, qualitativo, com procedimento descritivo. O estudo foi realizado no SESI na cidade de Sousa – PB, instituição que promove ações por meio do Departamento Nacional e das unidades regionais que atuam em todo o Brasil. O SESI realiza diversos programas, eventos, cursos, prêmios e tem parcerias com várias instituições. A amostra foi de 33% do universo populacional, correspondendo a 17 colaboradores do SESI Sousa – PB, selecionados pela técnica por conveniência e acessibilidade. Os dados foram coletados por meio de questionário adaptado de Dias e Alves (2002) e Cabral (2013), sendo estruturado e formulado com perguntas pertinentes à proposta de estudo, sendo aplicado aos funcionários. Os dados foram analisados com auxílio de tabelas e gráficos e discutidos com a literatura pertinente, quando referente aos dados quantitativos foi usado a Análise de Conteúdo Bardin, através da categorização e análise do discurso dos respondentes existentes no questionário aplicado. Os resultados mostraram que a organização estudada, em sua maior parte, consegue usufruir dos benefícios do SIG, onde a maioria dos colaboradores concorda que o sistema de informação possibilita agilizar os processos, bem como a melhora o serviço. Fatores como produtividade e economia de tempo foram muito bem avaliados. Conclui-se, que a combinação de um sistema de informação adequado com o desenvolvimento de sua atuação de forma sistêmica de maneira que envolva todos os departamentos da organização, desde os níveis operacionais até os mais altos, presta contribuições indispensáveis ao processo de gestão.

Palavras-chave: SESI. Sistema de Informação. Sistemas Gerenciais. Tomada de decisão.

ABSTRACT

Information is the strategic element for organizations and represents a contest of political-economic power. Because of the complexity in organizational environments, organizations need to be prepared to face the constant changes in the corporate world and to have the right information at the right time is indispensable for their survival. In this sense, the present work sought to analyze how the Management Information Systems (GIS) used by SESI Sousa-PB help in the decision making and / or control of administrative actions. For this the present research is a case study, qualitative, with descriptive procedure. The study was carried out at SESI in the city of Sousa - PB, an institution that promotes actions through the National Department and the regional units that operate throughout Brazil. SESI carries out various programs, events, courses, awards and has partnerships with several institutions. The sample consisted of 33% of the population population, corresponding to 17 employees of SESI Sousa - PB, selected by technique for convenience and accessibility. The data were collected through a questionnaire adapted from Dias and Alves (2002) and Cabral (2013), being structured and formulated with questions pertinent to the study proposal, being applied to the employees. The data were analyzed with the aid of tables and graphs and discussed with the pertinent literature, when referring to the quantitative data, the Bardin Content Analysis was used, through the categorization and analysis of the discourse of the existing respondents in the applied questionnaire. The results showed that the organization studied, for the most part, is able to enjoy the benefits of GIS, where most employees agree that the information system makes it possible to streamline processes as well as improve service. Factors such as productivity and time savings were well evaluated. It is concluded that the combination of an adequate information system with the development of its systemic performance in a way that involves all departments of the organization, from the operational to the highest levels, provides indispensable contributions to the management process.

Keywords: SESI. Information System. Management Systems. Decision making.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1.	O sistema de informação auxilia no controle do processo de trabalho.....	37
Gráfico 2.	O sistema melhora o meu serviço.....	38
Gráfico 3.	O sistema de informações melhora minha produtividade.....	39
Gráfico 4.	O sistema de informação me coloca diante de ideias inovadoras para melhorar/simplificar o meu trabalho.....	40
Gráfico 5.	O sistema de informação economiza meu tempo.....	41
Gráfico 6.	O sistema de informação me possibilita executar mais trabalho do que seria possível sem ele.....	41
Gráfico 7.	O Sistema vai ao encontro das minhas necessidades como usuário.....	42
Gráfico 8.	O sistema de informação foi uma ótima melhoria que não deve mais ser revertida.....	43
Gráfico 9.	O sistema de informação me ajuda a solucionar mais rápido os problemas dos clientes.....	44
Gráfico 10.	O sistema aumentou minha satisfação no trabalho.....	44
Gráfico 11.	O sistema melhorou meu conforto no dia-a-dia.....	46
Gráfico 12.	O sistema de informação gerou em mim uma nova expectativa em relação ao meu desempenho como profissional.....	46
Gráfico 13.	O sistema passa confiança no trabalho que executo.....	47
Gráfico 14.	O sistema prove informações detalhadas para o meu trabalho.....	48
Gráfico 15.	O sistema de informação é de fácil utilização.....	48
Gráfico 16.	O sistema facilita o trabalho da equipe como um todo.....	49
Figura 1.	Ciclo das necessidades, usos da informação e satisfação dos usuários.....	45

LISTA DE TABELA

Tabela 1. Caracterização dos sujeitos envolvidos na pesquisa.....	35
--	----

LISTA DE SIGLAS

ASO	Atestado de Saúde Ocupacional
CNI	Confederação Nacional da Indústria
EBEP	Educação Básica e Educação Profissional
FCO	Ficha Clínica Ocupacional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LMS	Learning Management Systems
PB	Paraíba
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SESI	Serviço Social da Indústria
SCAE	Sistema Consolidado de Ações Educativas
SI	Sistema de informação
SPT	Sistema de Processamento de Transações
SGE	Sistema Gestor Escolar
SIS/GE	Sistema Integrado de Serviços e Gestão Escolar
SIG	Sistemas de Informação Gerencial
SSD	Sistemas de Suporte à Decisão
SSDG	Sistemas de Suporte à Decisão de Grupos
SSE	Sistemas de Suporte Executivos
SIG	Sistemas Integrados de Gestão
TI	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Definição do Problema	13
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo Geral	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
1.3 Justificativa	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 Surgimento dos Sistemas de Informação	16
2.2 Sistemas de Informações	18
2.2.1 Sistemas de Informação Gerencial	21
2.3 Tomada de Decisão	23
2.3.1 Sistemas de informação para tomada de decisão.....	25
3 METODOLOGIA	29
3.1 Local de Estudo	29
3.2 Tipo de Pesquisa	30
3.3 Universo e Amostra	30
3.4 Coleta de Dados e Instrumento de Pesquisa	31
3.5 Tratamento e Análise dos Dados	31
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	32
4.1 Caracterização do SESI	32
4.1.1 Sistemas de Informação SESI Sousa – PB	33
4.2 Perfil dos Colaboradores	35
4.3 Benefícios do uso dos Sistemas de Informação	37
4.4 Análise dos Sistemas de Informação do SESI Sousa–PB	49
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERENCIAS	55
APÊNDICE A–INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	59

1 INTRODUÇÃO

A informação está inserida em todos os ambientes, fazendo-se presente em todas as atividades humanas, científicas, sociais, culturais, tecnológicas, econômicas e políticas, assumindo importância e um novo status, são informações variadas e produzidas de maneira contínua que precisam ser classificadas, processadas, analisadas, organizadas, recuperadas e difundidas pela organização.

Segundo Martins (2014) com o advento da era da informação, houve uma complexidade que foi tomando conta do cenário das organizações durante a história, sendo cada vez mais cogente a presença da tecnologia. Atualmente, na visão da autora, não basta fazer somente o comum, é preciso fazer mais do que o necessário para manter-se atualizado. Nesse cenário, as organizações são marcadas por estarem em movimento constante, isto é, devem sempre estar adaptando-se às mudanças que surgem.

Conforme Beal (2012), a simplicidade de tornar as informações disponíveis para os colaboradores de uma organização, significativamente melhora os resultados obtidos por ela. No cotidiano organizacional colaboradores e gestores precisam controlar processos, compartilhar informações, resolver problemas, tomar decisões, e relacionar-se com outras pessoas, assim em todas essas situações citadas, o desempenho pode ser aperfeiçoado, caso as informações necessárias estejam presentes no local e no momento certo onde são necessárias.

A informação tem um papel fundamental, que segundo Batista (2012) para o desenvolvimento de qualquer organização, passando a ser imprescindível para a tomada de decisões, ou até mesmo para a sustentação da organização no mercado, ou seja, uma questão de sobrevivência. Partindo desse pressuposto, têm-se os sistemas de informação, que são os responsáveis por armazenar os dados e organizá-los deixando de apenas ser números ou palavras “soltas” e passem a ser informações úteis para o gerenciamento das decisões de uma organização no momento em que ela necessita.

Oliveira (2010), relata que os sistemas de informação utilizados de forma correta trazem melhoria nos serviços oferecidos e realizados, melhoria nas tomadas de decisões, devido às informações mais precisas e rápidas e outros mais benefícios que serão expostos ao longo deste trabalho.

Dentre diversos motivos, atualmente, as organizações precisam de uma riqueza de informações e dados sobre as várias áreas no mundo, que ajudarão nas análises feitas antes de efetuar uma compra, venda ou transação. Por isto, cada gestor precisa de um instrumento para

procurar informações, assim estas servem para facilitar e dinamizar os processos de decisão, que acarretará no seu desenvolvimento.

Desta forma, a tomada de decisão é segundo Stair e Reynolds (2012) todo um processo que tem como referência ou consulta sobre o comportamento dos consumidores diante do que acontece no mundo, mercado, economia, e outros fatores determinam para alterar e adequar o produto ou serviço no mercado.

Assim, com tais características, pode-se dizer que cada vez mais, as organizações que desejam perpetuar-se e sobreviver deverão investir em um sistema de informação de qualidade e que encaixe-se nas necessidades da organização.

1.1 Definição do Problema

A informação é o elemento estratégico para as organizações e representa uma disputa do poder político-econômico. Os agentes que dispõem dela podem decidir melhor em relação àqueles que não a possuem. Os agentes que dispõem de informações qualificadas com certeza terão as maiores chances de tomar adequadas decisões, e aqueles que não as têm, talvez, decidirão sem bases consistentes e coerentes.

Destarte este trabalho parte do pressuposto que o uso de um sistema de informação gerencial é indispensável para que a organização tenha resultados otimizados. As organizações que não utilizam técnicas apropriadas e ferramentas de análise para mensuração o podem cometer erros que conduzem a um posicionamento estratégico indesejável.

O'Brien (2010) define que os sistemas de informação são um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados seguindo uma lógica sequencial para o processamento dos dados e a correspondente tradução em informações". Dessa forma realiza-se o seguinte questionamento: **Os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) utilizados pelo SESI Sousa-PB auxiliam na tomada de decisão e/ou controle das ações administrativas?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar como os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) utilizados pelo SESI Sousa-PB auxilia na tomada de decisão e/ou controle das ações administrativas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar os benefícios do uso dos sistemas de informação na organização;
- ✓ Caracterização da Instituição Pesquisada;
- ✓ Descrever o fluxo de informações utilizado na tomada de decisão;
- ✓ Propor melhorias no processo que auxiliam na tomada de decisão ou controle das ações administrativas.

1.3 Justificativa

Para as organizações, a importância do processo decisório dá-se ainda pelos métodos e processos de escolha, onde se identifica, avalia e compara, as situações aptas de oferecer alternativas para os gestores. E essas etapas dão-se por formas de avaliar já definidas pela política da organização na escolha do seu sistema (O'BRIEN, 2010).

Para Benito (2009) os sistemas de informação afetam de formas variadas o desempenho das organizações modernas, abrindo-lhes, oportunidades e novos espaços de atuação, motivo pelo qual administradores e os gerentes não podem furtar-se a entender sua natureza e utilização de seus recursos com eficácia. As novas oportunidades que trazem os sistemas de informação começam com a otimização e melhoria das operações internas, indo até operações externas da organização, auxiliando na competitividade por meio de benefícios diretos aos usuários ou clientes.

Este estudo mostra o poder que os sistemas de informação têm, se utilizado de forma correta, desde a recepção dos dados e até os relatórios finais, trazendo aos gestores

responsáveis, informações com qualidade, dando aos mesmos, condições de tomarem decisões acertadas.

Em virtude da complexidade existente nos ambientes organizacionais, as organizações necessitam estar preparadas para enfrentar as mudanças constantes no mundo corporativo. Para o SESI de Sousa – PB, o estudo apresenta relevantes informações à gestão de sistemas de informação, melhorando assim a qualidade dos processos organizacionais e, conseqüente, o seu desempenho perante seus parceiros e clientes.

Para a acadêmica, este estudo agrega a possibilidade de entender a prática organizacional, além de oportunizar a utilização de técnicas e métodos de gestão, utilizados no desenvolvimento deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A área de Sistemas de Informação tem evoluído e expandido continuamente em razão dos impactos e das mudanças econômicas produzidas pelas organizações na sociedade. Assim, os Sistemas de Informação são cada vez mais disseminados na sociedade, determinando uma mudança profunda na estrutura e nas ações desenvolvidas pelas organizações e pessoas.

Nesse sentido para fundamentar, são apresentados a seguir a evolução histórica dos sistemas de informação, os principais conceitos e definições, sua classificação e por último os aspectos referentes a tomada de decisão.

2.1 Surgimento dos Sistemas de Informação

A evolução das tecnologias e do conhecimento ao longo do tempo trouxe o surgimento da revolução industrial, naquele momento houve uma mudança drástica na maneira de se produzir, surgindo assim a necessidade de entender como acontecia o processo de produção, pois era imprescindível a lucratividade. Desde então o homem começou a estruturar e organizar as informações de forma que pudesse acessá-la da maneira simples, rápida e mais confiável.

Não existe uma data para o início da revolução industrial, Cabral (2013) relata que foi um lento processo que durou em média 80 anos, no período de 1760 a 1840. O referido autor destaca que esse período marcou o fim do período feudal, inaugurando uma nova forma de produção. Com a evolução da máquina a vapor e os diversos avanços no emprego do ferro, houve uma transformação no modo de vida e no acesso aos produtos em todo o mundo.

Neste mesmo período houve uma das evoluções mais importantes na gestão da informação que segundo Stair e Reynolds (2010) foi o surgimento da contabilidade de custos e gerencial. Com a produção baseada em máquinas evoluindo de maneira significativa, o controle dos custos tornava-se mais complexo, especialmente pelo volume da produção.

Os autores supramencionados colocam que para passar a ter efetivo controle acerca destes custos e dos seus impulsos nos resultados das empresas tornou-se necessário para a evolução dos sistemas de produção, que precisavam ser mais rentáveis para que pudessem manter os investimentos necessários. Padoveze (2010) cita que as primeiras organizações a

utilizarem os sistemas de contabilidade gerencial na época foram as tecelagens nos Estados Unidos em 1813.

Colaborando O'Brien (2010) coloca que este século XX é considerado por muitos autores aquele do advento da Era da Informação, pois a partir desse momento a informação começou a fluir com uma maior velocidade. Desde a invenção dos telégrafos elétricos em 1837, passando depois pelos meios de comunicação em massa, e até o surgimento da grande rede de comunicação, a Internet, o ser humano tem de lidar e conviver com um exponencial crescimento do volume de dados.

Para que de fato houvesse o progresso dos Sistemas de Informação teve-se que ter a evolução também dos processadores e o conjunto em geral dos desktops para comportar a velocidade de informações que os Sistemas de Informação vão exigindo com a sua evolução desenfreada.

Antes da popularização dos computadores, segundo Batista (2012), os sistemas de informação baseavam-se em técnicas de recuperação e arquivamento de informações de arquivos grandes. Geralmente existia a figura do arquivador, pessoa designada para organizar todos os dados, registrá-los e recuperá-los quando preciso.

Esse método, apesar de muito simples, exigia um esforço grande para manter todos os dados atualizados e bem como recuperá-los. As informações em papéis não possibilitavam a facilidade de análise e cruzamento dos dados. Por exemplo, um inventário de estoque não era uma tarefa fácil nessa época, pois a atualização dos dados, não era tarefa simples e sempre quase envolvendo muitas pessoas, aumentando assim a probabilidade de ocorrência de erros (O'BRIEN, 2010).

Nessa época, segundo Cabral (2013), os computadores eram constituídos de válvulas eletrônicas, sendo componentes grandes e caros, uma técnica lenta, tendo apenas funcionalidade científica, para poder realizar cálculos mais rápidos. A Mão de obra utilizada era grande para manter o computador funcionando, para se fazer a manutenção de válvulas e fios quilométricos, que eram trocados e ligados todos manualmente. Essas máquinas segundo o autor ocupavam grandes espaços. A programação era realizada diretamente, na linguagem de máquina. A partir de 1959 o autor supramencionado destaca a origem dos Transistores, e uma diminuição de cabos, fios e no tamanho das máquinas, com isso ela executava mais cálculos que as gerações anteriores. Nesse período começam a comercialização desses computadores, sendo os mesmos vendidos para as grandes empresas.

Nas décadas de 70 e 80 os sistemas de informação eram considerados pelos gerentes e executivos enquanto um mal necessário, referindo-se ao grande custo sem obter um imediato

retorno, nesse momento os investimentos nessa área começaram a ser questionados. Entretanto, no final do século XX os sistemas de informação transformaram-se em uma ferramenta imprescindível para as organizações, pois com o uso das tecnologias disponíveis facilmente era possível observar e gerenciar os processos. Assim tecnologia da informação ganha status de necessidade (MARTINS, 2014).

À medida que as organizações procuravam maior competitividade, o ciclo acerbado desenvolvimento dos serviços e produtos foi sendo reduzido. Para alcançar esse resultado, segundo Oliveira (2010) a procura pela qualidade total e reengenharia foram ferramentas utilizadas. No entanto isso estava longe de solucionar as dificuldades deparadas com a gestão interna e externa dos processos organizacionais.

Para atender essa questão foram desenvolvidos os primeiros Sistemas Integrados de Gestão (ERP), que dentre as facilidades, forneciam controle automatizado dos processos, integrando assim todos os setores da organização. Nos dias de hoje a informação é considerada por muitos autores como o principal ativo da sociedade (MARTINS, 2014). Ter a informação no momento certo pode representar a diferença entre o prejuízo e o lucro, entre a decisão errada e a correta, entre o sucesso e fracasso.

2.2 Sistemas de Informações

Inicialmente, torna-se necessário conceituar os elementos que conduzem as organizações nos seus negócios. Segundo Batista (2012) do ponto de vista da administração em consonância com a conceituação de sistemas, existem dois componentes fundamentais para a tomada de decisões que são: as fontes de informação e a rede de comunicação. Por meio das fontes de informação as organizações conseguem definir onde serão extraídos os dados, e das redes de comunicação para onde os dados serão encaminhados.

Para a formação dos sistemas e conseqüentemente obtenção dos elementos principais para a tomada de decisão é cogente o conhecimento de Dados e Informação. Segundo O'Brien (2010) a realização bem-sucedida dos conceitos acerca dos dados, informações e conhecimento, pode significar o fracasso ou o sucesso organizacional, pois são a aplicação desses elementos que levam a solução de problemas.

Neste sentido os dados são como componentes de forma bruta, das quais não se pode sustentar por si só, ou seja, necessitam de estruturação para tomada de decisão. Os dados necessitam passar por transformações e análise para tornarem-se úteis. Oliveira (2010)

escreve que dado por si só, não conduz a um entendimento de determinada situação ou fato. Assim, para esse entendimento em uma organização é preciso que os dados transformem-se em informação.

Padoveze (2010) evidencia que informação é o dado que foi processado e armazenado de maneira compreensível para o seu receptor e que apresenta um valor real percebido para as suas decisões prospectivas ou correntes. Colaborando Oliveira (2010) coloca que a informação auxilia no processo decisório, quando estruturada devidamente, sendo de importância crucial para as organizações, associando os diversos subsistemas e capacitando as organizações a impetrar os seus objetivos.

O valor atribuído pelos gerentes às informações depende dos resultados alcançados pela organização. Os benefícios oferecidos pelas acertadas decisões, baseadas em valiosas informações representam o sucesso da mesma. O conceito de valor da informação de acordo com Padoveze (2010, p. 45), está relacionado com "a redução de incertezas nos processos da tomada de decisão; A relação do benefício ocasionado pela informação versus o custo de produzi-la; e o aumento da qualidade da decisão".

Para medir o valor da informação o gestor precisa dispor da informação de maneira que ela reduza incertezas encontradas no percurso do processo de decisão, e conseqüentemente, aumente a qualidade da decisão. Neste sentido a base do conhecimento facilita reconhecer qualquer informação útil para atingir os objetivos buscados pela organização. Destarte Laundon e Laundon (2013) relata que o conhecimento é o conjunto de ferramentas conceituais usados pelos homens para criar, compartilhar, armazenar a informação.

Assim, um sistema de informação é um conjunto organizado de diversos elementos, podendo ser dados, atividades, pessoas ou recursos em geral. Laundon e Laundon (2013) relatam que esses elementos interagem para processar as informações e divulgá-las de maneira adequada de acordo com os objetivos da organização.

Neste sentido no parâmetro empresarial, os sistemas de informação são classificados de diversas maneiras. Existem, sistemas de informação de processamento de transações (que geram informações referentes às transações que têm lugar em uma organização), sistemas de informação de gestão (buscam solucionar problemas em geral empresariais), sistemas de informação de apoio à decisão (que analisam as variáveis de negócio para a tomada de decisões), sistemas de informação executivo (para gerentes, administradores e diretores), sistemas de automatização (ajudam no trabalho administrativo) e diversos outros sistemas (LAUNDON; LAUNDON, 2013).

Para compreender melhor os sistemas de informação, é imprescindível conhecer sua terminologia, os seus principais conceitos e as características da área. Na atualidade, a grande parte das pessoas envolvidas com a área ressaltam sobre a importância da mesma para os empreendedores e administradores, especialmente, tendo em vista que as organizações necessitam de sistemas. Para algumas companhias que atuam com comércio exterior, por exemplo, a utilização dos sistemas de informação é imprescindível, e até obrigatório em alguns casos, que é de vital importância para diversas empresas desse ramo.

O termo sistema, segundo Rosini e Palmisano (2012), é um grupo independentes de elementos, que concomitantemente interligam-se, buscando atingir um comum objetivo. Teoricamente, existem dois tipos de sistemas: aberto e fechado. O sistema aberto sofre influências do meio; já o sistema fechado não sofre influências, nem o altera com as suas ações internas. Um sistema ainda apresenta entradas de dados, processamento, saída das informações e feedback

Rezende e Abreu (2013, p. 7), coloca que existem vários conceitos relacionados ao conceito de sistema, os mais utilizados segundo os autores são:

- Conjunto com partes que interagem, integrando-se para atingir um resultado ou objetivo;
- Partes interdependentes e interagentes que formam conjuntamente um todo unitário com objetivos e efetuando determinadas funções;
- Em informática: conjunto de hardware, software e recursos humanos;
- Componentes da tecnologia da informação e recursos integrados;
- Organização e seus diversos subsistemas ou funções empresariais.

Stair e Reynolds (2012) apontam que para o sucesso do negócio, a organização necessita ser capaz de fornecer informações corretas no tempo certo para a pessoa certa, ou seja a pessoa tomadora da decisão precisa ver a situação em cada aspecto do negócio em tempo real. Os sistemas de informação têm por objetivo nesse sentido de gerar informações para a tomada de decisões, os dados coletados, processados e transformados manipulados e armazenados fornecem um mecanismo de feedback.

Na visão de Pereira e Fonseca (2009), os sistemas de informação é um mecanismo de apoio à gestão, baseado na tecnologia de informação e com suporte da informática para agir como condutores das informações que buscam agilizar, facilitar e otimizar os processos decisórios nas organizações.

A exigência do mercado, dinâmico, competitivo e globalizado motiva as organizações a trabalharem com um eficiente sistema de informação, garantindo níveis elevados de eficácia e produtividade. Segundo Batista (2012), o objetivo de usar sistemas de informação é buscar a

criação de um ambiente em que as informações sejam confiáveis e fluíam na estrutura organizacional.

O diferencial dos profissionais e das organizações na era da informação, está ligado diretamente à valorização do conhecimento e da informação, proporcionando assim satisfação e soluções no desenvolvimento das atividades. Para serem de fato efetivos, os diversos sistemas de informação necessitam, na perspectiva de Pereira e Fonseca (2009, p. 247), corresponder às seguintes expectativas:

- Atender as necessidades reais dos seus usuários;
- Estar centrados no cliente (usuário) e não no profissional que o criou;
- Atender o usuário com presteza;
- Apresentar os custos compatíveis;
- Constantemente adaptar-se às tecnologias novas de informação;
- Estar alinhados com as estratégias de negócios da organização.

Ao considerar um sistema que atenda aos requisitos citados acima, a organização sente-se confiante no momento de utilizá-las nos processos decisórios dos seus negócios. Sendo assim, pode-se inferir que os sistemas de informação são todos os sistemas que manipulam dados (recebendo/tratando-os), gerando com isso informação.

Vale ressaltar que, não influi se o sistema de informação faz uso ou não de recursos tecnológicos como computadores, pois é imprescindível ter-se em mente que um sistema de informação pode ser conceituado como a própria organização da qual faz parte, assim como seus diversos subsistemas e seu ambiente externo. Os sistemas ainda são considerados qualquer conjunto de processos e componentes por ele executado, que juntos visam transformar determinadas entradas em saídas. Eles são um fundamental recurso para qualquer organização nos tempos atuais, uma vez que fortalecem o plano de atuação da mesma nos mercados dos quais fazem parte.

2.2.1 Sistemas de Informação Gerencial

Como o foco principal dos sistemas é a saída das informações para a gerência, a geração dos relatórios em vez de demonstrar transações ocorridas, passa a apontar, através de resumos, indicadores chaves para a análise e monitoramento das informações. Destarte, compreende-se que os sistemas gerenciais proporcionam aos gestores condições de controlar as várias rotinas administrativas, sendo fonte guia para o processo decisório.

Assim, os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) dão suporte ao nível gerencial, servindo como fundamento para as funções do planejamento, controle e de tomada de decisão (MARTINS, 2014). Segundo Rosini e Palmisano (2012) para trabalhar com os Sistemas Gerenciais, é preciso primeiro ter o Sistema de Processamento de Transações (SPT), que serve de base de dados para os relatórios gerados no SIG. Em geral, o SIG colabora na resolução de problemas, cujos dados podem ser condensados e comparados, entretanto, na maioria das vezes, são inflexíveis apresentando capacidade analítica reduzida, visto que dão suporte em específicas áreas funcionais de modo separado.

Colaborando, Stair e Reynolds (2012) relata a integração e unificação de sistemas, onde são frequentemente realizadas com a adoção de banco de dados compartilhado. Este banco de dados serve não só para interligar o SIG, mas pode integrar o SPT da organização com os vários SIG funcionais. Destarte Oliveira (2010), define que, o sistema de informação gerencial é resumido pelo conjunto de subsistemas, visualizados de maneira integrada e capazes de gerar informações precisas ao processo decisório.

Garcia e Garcia (2003 apud LAUNDON; LAUNDON, 2013), definem que sistema de informação gerencial é um sistema que produza atualizadas posições no âmbito corporativo, resultante da integração de diversos grupos de sistemas de informação que usam recursos de interligação e consolidação de entidades dentro de uma organização.

Stair e Reynolds (2012), destaca o propósito fundamental de um Sistema Gerencial, que é ajudar a organização a alcançar as suas metas, fornecendo a seus gestores detalhes sobre operações regulares da organização, de maneira que possam organizar, controlar e planejar com efetividade e maior eficiência. Assim os gestores devem projetar os sistemas gerenciais inserindo dados de origem externa e interna, existindo interação entre os meios, resultando assim na concretização dos objetivos já estabelecidos pela organização. Para Batista (2012, p. 23), sistema de informação gerencial:

É o conjunto tecnológico que disponibiliza meios precisos à operação do processamento dos dados disponíveis. É um sistema direcionado para coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informações desejadas ou usadas por um ou mais executivos no desempenho das suas atividades. É o processo de transformação dos dados em informações utilizadas na estrutura decisória da organização proporcionando sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

A estrutura decisória da organização, baseada no conceito de Batista (2012) citado acima, classifica os sistemas segundo o problema organizacional que ajuda a resolver. Assim as informações geradas pelos sistemas dos níveis estratégicos são usadas na definição do

planejamento estratégico. Os sistemas de nível tático são utilizados no controle dos planejamentos operacionais, definindo as metas ou táticas a serem cumpridas. Os sistemas de conhecimento envolvem as transmissões de informação e conhecimento entre os setores. Os sistemas de nível operacional são usados para o desenvolvimento das tarefas diárias da organização, como exemplo: sistema de compra e venda.

A seguir, alguns exemplos, do SIG nas Organizações segundo Rezende e Abreu (2013, p. 114, 115):

- ✓ Planejamento e Controle da Produção: quantidade total produzida;
- ✓ Faturamento: valor do faturamento do dia e valor acumulado do mês;
- ✓ Contas a pagar: número de títulos a pagar, valor total a pagar do dia, número de inadimplentes;
- ✓ Estoque: percentual do estoque distribuído por grupo de materiais;
- ✓ Folha de Pagamento: valor acumulado dos salários, dos encargos sociais;
- ✓ Contabilidade Fiscal: valor acumulado dos impostos a recolher por mês.

Neste sentido a tomada de decisão fundamenta-se sempre em uma previsão, salvo, talvez, quando trate-se de decisões imediatistas ou triviais. Ora, uma das características importantes do SIG é, justamente, a possibilidade de simulação dos resultados. Com a utilização ampla dos recursos de simulação, as decisões são tomadas com base em seguras estimativas de probabilidades de fracasso ou sucesso, com prévia análise do impacto dessas decisões sobre a organização, suas partes diversas e o mundo exterior.

2.3 Tomada de Decisão

Saber tomar decisões é a principal função de um gestor, pois não existem decisões perfeitas, o mesmo sempre terá que pensar nas desvantagens e vantagens das alternativas na busca de escolher a melhor, sempre procurando o desempenho econômico, ressaltando que ainda existem resultados não econômicos, como a satisfação dos colaboradores e dos membros do negócio.

A tomada de decisão segundo Atrill e McLaney (2014) é um processo que inclui a identificação dos problemas, dos critérios, a maneira de analisar, elaborar e escolher as alternativas, verificando a eficácia da decisão. Assim o ato da tomada de decisão pode ser para muitos, um ato difícil ou de sofrimento. Algumas pessoas possuem dificuldades na hora das decisões mais simples.

Colaborando Chiavenato (2012) relata que a grande dificuldade para tomar decisões acontece frequentemente em qualquer situação, seja ela no ambiente pessoal ou profissional. A decisão uma vez consumada, é uma estrada sem volta. As consequências virão, positivas ou negativas. Por isso a decisão requer um efetivo compromisso com a escolha feita e as suas consequências. Isso não é sempre fácil, por três motivos na visão de Martins (2014, p. 32):

1. Não existe decisão perfeita, pois não se pode analisar todas alternativas e as consequências;
2. Optando por uma alternativa, renuncia-se às outras, gerando um sentimento de perda, mesmo quando a decisão é a certa;
3. Toda decisão é um ato absolutamente intransferível e individual. Não é possível decidir pelos outros ou culpar os outros pelas más ações.

No ambiente organizacional, esta dificuldade também existe, tornando-se mais grave, pois é possível perder uma negociação grande apenas por hesitar na decisão. São diversas as implicações de uma tomada de decisão, a grande parte dessas consequências normalmente está fora do alcance visual. Neste sentido, o processo decisório pressupõe escolhas, opções, onde muitas vezes não são fáceis de fazer (GOMES; GOMES, 2012).

Por isso é imprescindível tentar, de alguma maneira, criar um cenário, sistematizar um contexto, pelo menos o mais próximo da realidade onde as possibilidades de decisão possam ser examinadas sob toda ótica e de todos os ângulos.

Segundo Shimizu (2010), uma organização depara-se frequentemente com problemas de decisão. Pode-se pensar que uma pessoa poderia analisar o problema e escolher a alternativa melhor de decisão de forma informal; no entanto, em uma organização, os problemas são complexos e amplos, envolvendo incertezas e riscos, ocorrendo em níveis diferentes funcionais, com a participação de várias pessoas. Logo, em uma organização, o processo de decisão precisa ser resolvido e estruturado de maneira detalhada, formal, consistente e transparente.

Gomes e Gomes (2012) relatam que uma decisão precisa ser tomada quando o sujeito depara-se diante de um problema que tem mais de uma opção para a sua solução. Mesmo quando, para solucionar o problema, exista apenas uma única ação a ser feita, há as alternativas de realizar ou não essa ação. No que concerne à aceção da decisão, Abramczuk (2009, p. 27) define como:

Efeito ou Ato de decidir [...] decidir significa escolher uma entre as várias alternativas de ação que oferecem para alcançar determinado objetivo ou propósito, renunciando todas as outras. Toda decisão é um processo que simultaneamente envolve escolha e renúncia.

Assim, a tomada de decisão, sempre usa parâmetros qualitativos e quantitativos, buscando aumentar ganhos e reduzir perdas, através de tomadas de decisões corretas, rápidas e abrangentes. Quem toma a decisão, como, por exemplo, pode criar situações para analisar e comparar o estado da natureza antes e depois, julgando as desvantagens e vantagens após implementar a decisão. Gomes e Gomes (2012), classificam as decisões como:

- a) Simples: decisões rotineiras a serem tomadas na vida pessoal ou profissional, entre duas pessoas no máximo. Envolvem poucos riscos, parâmetros e incertezas.
- b) Complexas: decisões difíceis enfrentadas por grupos ou individualmente. Geralmente, atendem a objetivos múltiplos, e, repetidamente, seus impactos não podem ser identificados corretamente.

As decisões são tomadas sob várias condições, de risco, certeza ou incertezas. As decisões programadas oferecem normalmente um grau menor de risco do que as decisões que não são programadas. Tratando-se das decisões tomadas sob a certeza, quem decide tem conhecimento dos resultados ou as consequências de todas as alternativas, desse modo, é possível poder escolher a melhor dentre as alternativas. Stephen e Coulter (2010), destacam que a situação perfeita para a tomada de decisões é a certeza, ou seja, o gestor pode tomar as decisões precisas, pois o resultado de as alternativas é conhecido.

Com relação às decisões de incertezas, os autores supracitados relatam que os resultados são desconhecidos e determinados sob probabilidades, onde o gestor tem nenhum ou pouco conhecimento das informações que formam as alternativas.

Na tomada de decisão com riscos, têm um resultado específico todas as alternativas e são projetadas sob as probabilidades conhecidas. Os gestores conhecem todas as alternativas e sabem que os riscos são inevitáveis. Diante disso, a tomada de decisão está relacionada diretamente ao potencial do Sistema de Informação, e este precisa ser o mais útil na geração da informação melhor no auxílio ao gestor.

2.3.1 Sistemas de informação para tomada de decisão

No processo de trabalho em geral, a função que caracteriza o desempenho da gerência é a tomada de decisão. Independentemente dos aspectos da decisão, esta atitude precisa ser fruto de um sistematizado processo, que envolva o estudo do problema segundo um

levantamento de dados, estabelecimento de propostas de soluções, produção de informação, viabilização, escolha da decisão, implementação das decisões e análise dos resultados.

No contexto organizacional, Choo (2006) relata que a tomada de decisão formal é estruturada por procedimentos e regras que especificam normas e métodos que, estabelecem valores influenciando a organização nas escolhas e nas incertezas. A combinação esperada entre comunicação, cultura e o consenso melhora a eficiência, ajudando a alcançar níveis elevados de comportamento para uma escolha racional.

Nos vários modelos de decisão existentes, é possível reconhecer que a decisão não é sempre resultado de um processo estruturado, sequencial e dirigido para apenas uma única solução. Entretanto Yu (2011) afirma que a informação é uma fonte primordial para a tomada de decisão e que, quanto ela mais estruturada for, como no caso dos modelos racional e de processo, mais indicado faz-se o uso de sistemas de informação que possam responder às necessidades informacionais de quem decide.

Do mesmo modo, as requeridas informações segundo Shimizu (2010), para este tipo de decisão são objetivas e quantificáveis, tornando-se mais indicada para a utilização de recursos informacionais que possam recuperar, organizar e disponibilizar as informações coletadas durante o processo. Para os modelos de decisão em que a solução é resultado de um processo qualitativo, influenciado pelo olhar de quem, decide e por situações contingenciais, os sistemas de informação contribuem com dados analisados e modificados para utilização na tomada de decisão.

O estudo da estrutura da organização consente em conhecer o processo de comunicação seja formal e informal, reconhecendo a mesma como meio pelo qual os sujeitos relacionam-se dentro da organização e como é aplicado para apoiar as decisões, buscando ao alcance dos objetivos institucionais. Nesses ambientes, os valores são agregados à informação, transformando a mesma em matéria-prima para desenvolvimento do produto da instituição. Seu objetivo principal é a tomada de decisão certa com as pessoas apropriadas, no momento oportuno, a partir de informação adequada, com o custo menor possível (MARTINS, 2014).

De acordo com Laundon e Laundon (2013), existem falhas informacionais nas organizações entre as mais comuns são: desconhecimento da informação; fluxos de informações incorretas; imprecisão e insegurança nas decisões; baixa capacidade de utilização das tecnologias de informação e inadequada administração perante amplo conteúdo informacional quando necessita-se de ágeis decisões, ocasionando ansiedade e estresse no gestor. Os autores supramencionados acrescentam que os sistemas de informação são

essenciais e indispensáveis à vida das organizações, pois a competitividade e as exigências do mercado não admitem falta de competência para reagir e inventar, nem tão pouco não saber utilizar a informação e o conhecimento buscando à inovação.

Gomes e Gomes (2012), colaborando nessa perspectiva relatam que os sistemas de informação são recursos básicos para a decisão, pois permitem que todos os colaboradores responsáveis pela organização tenham acesso aos dados recentes a qualquer momento. Tais informações, que a organização possui, precisam estar integradas através de computadores em rede. Embora os sistemas, por melhores que sejam, todos eles estejam sujeitos a falhas, mas é possível identificá-las e corrigí-las.

Assim os autores supramencionados afirmam que os sistemas de informação devem ter a seguinte filosofia:

- a) Serão eficazes permitindo a execução rápida com qualidade em reduzido tempo;
- b) Precisão ser flexíveis para adaptar-se às mudanças;
- c) Não devem levar em conta a personalidade do sujeito, mas o interesse da organização;
- d) As informações precisam fluir da forma mais rápida possível;
- e) Precisão ser desenvolvidos baseados em um objetivo prioritário e válido, e originar-se de informações inquestionáveis (GOMES; GOMES, 2012, p. 140).

Os sistemas que dão suporte à decisão implicam no uso de computadores para ajudar os gerentes em seu processo decisório em tarefas semiestruturadas, apoiar ao invés de substituir o julgamento administrativo e melhorar a efetividade da tomada de decisão e ao invés da eficiência.

Os SI's, para suporte à decisão podem ser divididos de várias formas, no qual Laundon e Laundon (2013) dividem os SI de suporte à decisão de acordo com o nível organizacional do tomador de decisão e o nível de estruturação da decisão. Nesta classificação, os SI podem ser classificados em quatro tipos: Sistemas de Informação Gerenciais (SIG), Sistemas de Suporte à Decisão (SSD), Sistemas de Suporte Executivos (SSE) e Sistemas de Suporte à Decisão de Grupos (SSDG). Esses últimos se referem a sistemas especializados que fornecem ambientes em que os tomadores de decisão e suas equipes podem se encontrar e resolver problemas coletivamente.

No contexto da tomada de decisão é avaliado o valor da informação, e tem sido aplicada como um recurso há mais para o desenvolvimento das organizações. A utilização de fontes externas e a produção interna da informação provocam a criação de um sistema de informação para a sua identificação, propiciando condições adequadas para sua recuperação e sua utilização na tomada de decisão.

No exercício da função gerencial, a ênfase precisa ser dada à informação. Algumas estratégias são citadas por Davenport e Manville (2012) para o gerenciamento do comportamento informacional, dentre as quais destacam-se tornar claros as estratégias e objetivos da organização, concentrar-se na administração dos tipos específicos de conteúdos da informação, identificar as competências informacionais, atribuir as responsabilidades pelo comportamento informacional, apresentar todos os problemas do gerenciamento da informação e criar uma rede responsável pelo comportamento informacional.

Logo, os sistemas de informação, segundo Gomes e Gomes (2012, p. 141), podem melhorar a qualidade da tomada de decisão:

- a) simplificando o produto ou processo de produção;
 - b) apoiando a realização de benchmarking;
 - c) apoiando no direcionamento do produto às necessidades do cliente;
 - d) reduzindo o ciclo de produção;
 - e) melhorando a precisão e a qualidade do projeto;
 - f) estreitando limites da tolerância da produção;
 - g) diminuindo possibilidades de falha humana.
- a) redução dos níveis hierárquicos, quando de interesse;
 - b) redefinição das fronteiras (eliminação/redução das barreiras);
 - c) reorganização do fluxo de informação e produto;
 - d) aumento da flexibilização;
 - e) mudanças nos processos de gerenciamento.

Diante destas estratégias citadas acima, é possível verificar que a informação é mais um recurso para os gestores nos ambientes organizacionais, assim a responsabilidade é de todos os atores envolvidos no processo de trabalho para sua coleta, organização, distribuição e disponibilização. Nesse sentido, um sistema de informação que convenha ao processo de trabalho precisa responder às necessidades e demandas dos vários serviços da instituição, resguardadas suas especificidades e características, podendo ser únicos para a organização.

3 METODOLOGIA

Para o alcance dos objetivos do trabalho os resultados são explicados através de procedimentos metodológicos onde demonstra e esclarece os caminhos para se chegar ao propósito, que é a busca da comunicação eficaz e a satisfação dos clientes diante da empresa, tornando assim possível os resultados.

A metodologia é a arte de conduzir o espírito na investigação da verdade (FERREIRA, 2010). Tratando-se de um conjunto de métodos imprescindíveis e técnicas da produção do conhecimento científico, ou seja, a execução da prática do conhecimento específico diante do processo de apreensão da realidade. Dessa forma, a metodologia é de extrema importância para o desenvolvimento da pesquisa e de alcance dos resultados desejados (COLZANI, 2010).

3.1 Local de Estudo

O presente estudo foi realizado no SESI na cidade de Sousa – PB, a referida cidade ocupa uma área de 738,547 km² e soma uma população 68 434 habitantes, sendo o sexto município mais populoso do estado, o primeiro de sua microrregião e o segundo de sua mesorregião (ficando somente atrás de Patos). Encontra-se situada na Mesorregião do Sertão Paraibano e Microrregião de Sousa, localiza-se a oeste da capital do estado, distante desta cerca de 438 km (IBGE, 2014)

A cidade de Sousa polariza oito municípios da 10^a Região Geoadministrativa da Paraíba: Aparecida, Lastro, Marizópolis, Nazarezinho, Santa Cruz, São Francisco, São José da Lagoa Tapada e Vieirópolis. É o principal polo do Noroeste estadual, tal como o principal polo de laticínios industrializados do oeste do estado e principal sítio zooarqueológico (IBGE, 2014).

A organização onde foi realizado o estudo atua nos 26 estados e no Distrito Federal. Por mais de 60 anos, o SESI tem se dedicado a atender as demandas da indústria com ações que possam aumentar a produtividade e a competitividade, por meio do bem-estar do trabalhador.

A instituição promove ações por meio do Departamento Nacional e das unidades regionais que atuam em todo o Brasil. O SESI realiza diversos programas, eventos, cursos, prêmios e tem parcerias com várias instituições.

3.2 Tipo de Pesquisa

A presente pesquisa trata-se de um estudo de caso, qualitativo, com procedimento descritivo, que segundo Marconi e Lakatos (2010) utiliza-se a pesquisa de estudo de caso com o propósito de buscar informações e conhecimentos a respeito de um problema, para o qual se busca uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

Já Michel (2009) caracteriza a pesquisa qualitativa como:

A pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica, particular, contextual e temporal entre o pesquisador e o objeto de estudo. Por isso, carece de uma interpretação dos fenômenos à luz do contexto, do tempo, dos fatos. O ambiente da vida real é a fonte direta para obtenção dos dados, e a capacidade do pesquisador de interpretar essa realidade, com isenção e lógica, baseando-se em teoria existente, é fundamental para dar significado às respostas (MICHEL, 2009, p. 36).

O estudo descritivo segundo Gonsalves (2007) tem o objetivo de descrever as características de determinada população ou fenômeno ou, estabelecer relações entre variáveis.

3.3 Universo e Amostra

A população ou universo do estudo trata-se da totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características, definidas para um determinado estudo. Já a amostra se constitui como parte ou subconjunto do universo estudado, selecionada de acordo com uma regra ou plana proposta e, necessariamente, precisa apresentar as mesmas características da população para que possa ser considerada representativa (MARCONI; LAKATOS, 2010). Assim, o universo é formado por 51 colaboradores do SESI Sousa-PB e a amostra foi estabelecida em 33%, correspondendo a 17 pessoas, selecionados pela técnica da conveniência e acessibilidade.

A amostra por conveniência e a acessibilidade segundo Gonsalves (2007) é empregada quando se deseja obter informações de maneira rápida e barata. Para o autor esse procedimento consiste em simplesmente contatar unidades convenientes da amostragem.

Foram incluídos no estudo, apenas funcionários da organização, sendo estes capazes de entender a proposta e questionamentos da pesquisa e que concordaram em participar da pesquisa.

3.4 Coleta de Dados e Instrumento de Pesquisa

Os dados foram coletados através de questionário adaptado de Dias e Alves (2002) e Cabral (2013), sendo estruturado e formulado com perguntas pertinentes à proposta de estudo, sendo aplicado aos funcionários.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário (ver apêndice A), que é um documento composto por uma série de perguntas com questões objetivas (23) e subjetivas (4), usado para coletar dados primários (MALHOTRA; et al. 2006).

A coleta de dados é a etapa da pesquisa onde são aplicados os instrumentos elaborados e as técnicas selecionadas para a coleta de dados previstos (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Inicialmente, foi feita uma visita a empresa, apresentando os objetivos da pesquisa e solicitando a autorização para o seu desenvolvimento. Após autorização, o responsável iniciou à aplicação do questionário com os funcionários para a coleta de dados. Os dados foram coletados durante o mês de julho do ano de 2016.

3.5 Tratamento e Análise dos Dados

Os dados foram analisados por meio da construção de tabelas e gráficos e discutidos com a literatura pertinente. Quanto aos dados qualitativos foi usado a Análise de Conteúdo Bardin, através da categorização e análise do discurso dos respondentes existentes no questionário aplicado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados e discussões estão caracterizados quanto a caracterização do Serviço Social da Indústria SESI de Sousa – PB; o perfil dos colaboradores; os benefícios do uso dos sistemas de informação e Análise dos sistemas de informação do SESI Sousa – PB.

4.1 Caracterização do SESI

A década de 40 de acordo com Carvalho e Vargas (2010) para o Brasil significou um período de adaptação às mudanças recentes no cenário externo e interno (fim da segunda guerra, a deposição de Getúlio Vargas e a consolidação da indústria). Foi uma época com perspectivas de democracia e liberdade, em que afloraram as tensões sociais e reivindicações da população pela universalização da educação, a melhoria do atendimento à saúde e dos sistemas de habitação e transporte.

Xavier e Almeida relata que entre os empresários nesse período havia o consenso que o Brasil necessitava de um plano de ação social, que servisse de complemento a atuação do Estado nessa área. Em 1946, o Decreto nº 9.403, atribuiu à Confederação Nacional da Indústria (CNI) a missão de criar, dirigir e organizar o Serviço Social da Indústria (SESI).

Para isso, destaca-se a liderança dos empresários Euvaldo Lodi no Rio de Janeiro e Roberto Simonsen em São Paulo, que despertaram para a precisão de promover a integração e a solidariedade entre empresários e empregados. Em 1º de julho de 1946, foi instituído o Serviço Social da Indústria – SESI, sendo uma instituição de direito privado, administrada e mantida pela indústria. Com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores e seus dependentes, as atividades se desenvolveram com a prestação de serviços em saúde, educação, lazer, esporte, cultura, nutrição e promoção da cidadania (CARVALHO; VARGAS, 2010).

Com cerca de 1.304 unidades espalhadas pelo Brasil, segundo dados do relatório de 2009, o SESI possui uma rede de escolas oferecendo educação básica, jovens e adultos, educação continuada, acompanhamento pedagógico para os trabalhadores da indústria e para os seus dependentes. A instituição mantém também uma rede de teatros, bibliotecas e espaços culturais, facilitando o acesso ao conhecimento e às artes.

Para complementar o trabalho, o SESI mantém diversos programas de prevenção a doenças, promovendo a saúde dos industriários e das suas famílias (SESI, 2009).

Ao buscar proporcionar uma educação de qualidade, bem-estar aos colaboradores e estimular uma gestão socialmente responsável das organizações, o SESI desempenha um decisivo papel para o desenvolvimento sustentável das indústrias e o aumento da competitividade.

Segundo Miotto e Nogueira (2013, p. 9) constituem metas essenciais do SESI:

- a) a valorização do trabalhador e a promoção do seu bem-estar social;
- b) o desenvolvimento do espírito de solidariedade;
- c) o aumento da produtividade industrial e das atividades assemelhadas;
- d) a melhoria do padrão de vida.

Para Schmitz (2007) a finalidade geral do SESI é auxiliar o trabalhador da indústria e das atividades assemelhadas a resolver seus problemas básicos de existência (habitação, saúde, trabalho, alimentação, instrução, recreação, economia, consciência sociopolítica e convivência social). Assim com uma variedade de ações, o SESI atende às especificidades e às necessidades de cada região do país. Atualmente, os departamentos do SESI estão em todos os estados do Brasil, sendo percebidos pelos gestores/empresários enquanto parceiros para desenvolvimento social das indústrias e de seus colaboradores.

4.1.1 Sistemas de Informação SESI Sousa – PB

O SESI Sousa – PB separa os sistemas de informação por área (educação, saúde e segurança), na educação, são utilizados o Sistema Consolidado de Ações Educativas – SCAE, Learning Management Systems, conhecido como LMS, ou Sistema de Gestão da Aprendizagem – LMS, Sistema Integrado de Serviços e Gestão Escolar – SIS/GE.

A Plataforma de Ensino a Distância LMS CONNECT trata-se de um ambiente online de propriedade do SESI Departamento Nacional criada para atender às novas exigências sociais e ofertar aos trabalhadores da indústria, seus dependentes e comunidade que tenham o nível de escolaridade a partir do Fundamental de 5ª a 8ª Série ou do 6º ao 9º Ano, conforme modalidade de ensino das regiões brasileiras, cursos na modalidade à distância.

O objetivo é atender as necessidades das indústrias no que se refere à adequação do tempo dos seus colaboradores aos recursos utilizados no Sistema de Gestão de Aprendizagem, aproveitando os referenciais pré-estabelecidos de acordo com a percepção de cada indivíduo,

tendo plena consciência da sua utilização eficaz conforme valores e prioridades de cada situação.

O Sistema Consolidado de Ações Educativas – SCAE, é utilizado para controle dos cursos realizados pelo SESI-PB, é nele que são cadastrados todos os cursos, sejam presenciais ou à distância, cadastros dos clientes, são feitas as matrículas e são gerados os relatórios detalhados e consolidados mensalmente para o controle do fomento recebido pelas unidades (centro de atividades). Inicialmente a ferramenta foi criada para rastrear os números da gratuidade, identificando quais eram as matrículas produzidas, o cadastro de estudantes e dos cursos.

Posteriormente, o SCAE foi adaptado para acompanhar e aferir a produção do SESI em todas as suas ações educativas, compreendendo todos os fatores importantes para a medição do desempenho institucional nos programas de Educação e Qualidade de Vida. Essas atividades são realizadas por meio de quatro entidades-chave do SCAE: Cadastro de Ações Educativas, Cadastro de Turmas, Cadastro de Clientes e Relatórios.

No Learning Management Systems, conhecido como LMS os softwares desenvolvidos sobre uma metodologia pedagógica para auxiliar a promoção de ensino e aprendizagem virtual ou semipresencial. Nesse sistema são oferecidas plataformas online dos cursos à distância oferecidos pelo SESI-PB a todos os colaboradores das Indústrias e seus dependentes de forma gratuita.

No Sistema Integrado de Serviços e Gestor Educação – SIS/GE, é feito todo o controle da Escola EBEP, como cadastro de alunos, professores, turmas, horários de aulas, matrículas e frequência escolar, ficando fácil gerenciar as tarefas e o controle sobre as turmas. O sistema de Gestão Escolar – GE é uma ferramenta que pode ser utilizada em diversas Organizações Educacionais, atendendo de forma dinâmica diferentes segmentos. Com ele, as práticas rotineiras serão executadas de maneira rápida e eficiente, possibilitando a redução do tempo gasto para executar as atividades, além da diminuição dos gastos financeiros. O GE funciona em uma plataforma web favorecendo o acompanhamento da secretária de educação, direção e coordenação, disponibilizando informações em tempo real. Além disto, o sistema se torna interativo com o aluno e seus responsáveis, podendo ser disponibilizados boletins on-line, acompanhamento escolar, emissão de declarações e ainda podendo funcionar como um portal acadêmico onde o professor pode disponibilizar matérias complementares de estudo.

O sistema Gestor Escolar – GE funciona em ambiente Web não necessita de instalações, descarta o uso de servidores internos, para ter acesso ao sistema necessita de apenas que a máquina esteja conectada à internet. Como os servidores de dados são externos

não há gasto com aquisição de hardwares, ainda tendo como vantagem a diminuição de risco de perdas de dados em eventuais falhas no sistema ou catástrofes naturais.

Nas áreas de saúde e segurança no trabalho destaca-se o Sistema SESI de Segurança e Saúde - S4. Nesse sistema são cadastrados todos os colaboradores das indústrias atendidas pelo SESI, tem como função principal a realização de dois programas: o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO. O PPRA tem como função principal identificar os riscos existentes dentro do ambiente de trabalho e a partir daí fazer o monitoramento e controle desses riscos. O PCMSO tem caráter de prevenção, mapeamento precoce e diagnóstico dos agravos à saúde dos trabalhadores, além da constatação dos casos de doenças profissionais ou danos irreversíveis causados por riscos do trabalho ou quaisquer situações ligadas ao ambiente de trabalho. No S4 é preenchido o prontuário eletrônico unificado onde é emitido o Atestado de Saúde Ocupacional – ASO, que serve para definir se o funcionário está apto ou inapto para a realização de suas funções dentro do local de trabalho, neste são realizados os seguintes exames: admissional, demissional, periódico, mudança de função e retorno ao trabalho. Ficando assim armazenado todo o histórico dos colaboradores de qualquer indústria atendida pelo SESI.

4.2 Perfil dos Colaboradores

Segundo Gil (2010) o perfil sócio demográfico faz um retrato da amostra da pesquisa, assim o investigador pode analisar os dados produzindo uma relação significativa, e clareando alguns pontos sobre a temática.

Variáveis	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Idade:		
18 a 29 anos	4	23
30 a 39 anos	9	53
40 a 49 anos	3	18
50 a 59 anos	1	6
Acima de 60 anos	0	0
Gênero:		
Feminino	9	53

Masculino	8	47
Grau de Instrução:		
Ens. Médio Incompleto	0	0
Ens. Médio Completo	0	0
Superior Incompleto	2	12
Superior Completo	10	59
Especialização	3	18
Mestrado	2	12
Tempo de trabalho:		
De 1 a 5 Anos	5	29
De 6 a 10 Anos	8	47
De 11 a 14 anos	3	18
Mais de 15 anos	1	6
Total	17	100

Tabela 1. Caracterização dos sujeitos envolvidos na pesquisa.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

A Tabela 1 apresenta uma maior participação de mulheres (53%) contra (47%) homens. Já no quesito idade a faixa etária variou de 21 a 59 anos, onde a maior parte dos colaboradores (53%), possuem idade 30 a 39 anos, seguidos dos colaboradores com idade de 18 a 29 anos (23%), 40 a 49 anos com (18%), 50 a 59 anos representou apenas (6%).

Com relação a escolaridade, prevalecem os colaboradores com Superior Completo (59%), seguidos por Especialização (18%), Superior Incompleto (12%) e Mestrado com (12%). Assim os colaboradores possuem uma ótima escolaridade, vale ressaltar que o mercado de trabalho atual apresenta caráter dinâmico. Portanto, o profissional de qualquer que seja a área, deve estar sempre buscando inovar-se, pois o mercado cada vez mais competitivo induz as pessoas a procurar seus próprios espaços dentro do capitalismo e em contrapartida, as pessoas devem estar preparadas e qualificadas.

No tempo de trabalho (47%) trabalham de 6 a 10 anos, (29%) de 1 a 5 anos, (18%) de 11 a 14 anos, e mais de 15 anos (6%).

4.3 Benefícios do uso dos Sistemas de Informação

O sistema de informações segundo Albertin (2008) é um dos componentes de maior importância no atual ambiente empresarial, e as organizações têm utilizado intensamente essa tecnologia, tanto em nível estratégico como operacional. Essa utilização oferece oportunidades para o aproveitamento dos benefícios oferecidos pelo SI e também oferece desafios para a administração da qual as empresas que passam a ter dependência e que apresenta particularidades no seu gerenciamento. Nesse cenário complexo, o desafio é identificar o grau de contribuição que esse sistema de informação oferece para os resultados das empresas.

Os gráficos logo a seguir mostram a visão do colaborador em relação aos benefícios que o sistema de informação pode trazer.

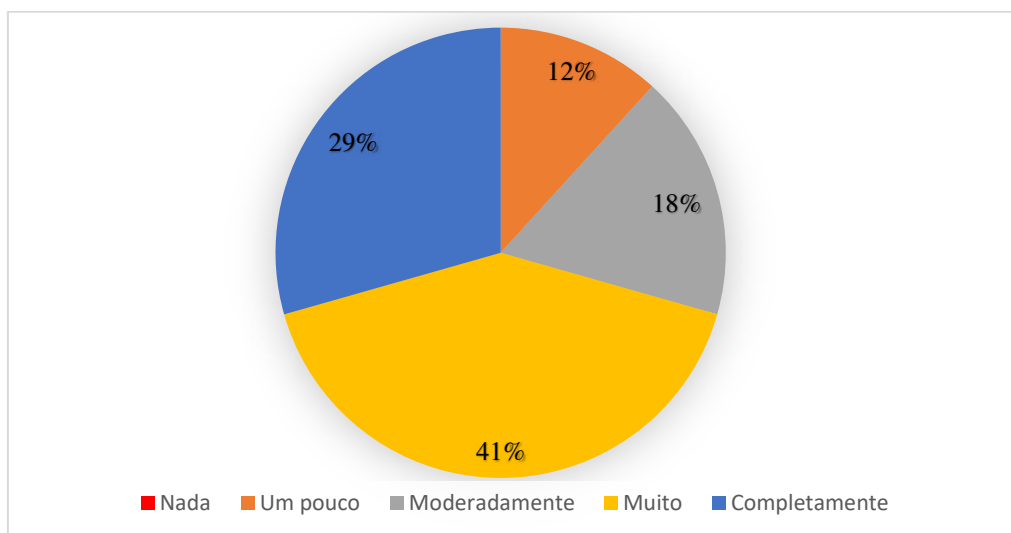


Gráfico 1: O sistema de informação auxilia no controle do processo de trabalho.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

No gráfico 1 foi analisado positivamente, onde (41%) assinalaram que o sistema de informação auxilia muito no controle do processo de trabalho, (29%) completamente, (18%) moderadamente e apenas (12%) um pouco. Segundo Jesus (2006) nos processos de trabalho de uma organização visam atingir objetivos e alcançar os resultados desejados. Para que essas ações obtenham sucesso, é necessário que sejam controladas. Para a autora projetando-se um sistema de informações que dê sustentação ao planejamento e controle é interessante compreender as necessidades de informação, que é o ponto em que exige a compreensão dos processos decisórios.

Colaborando O'Brian (2010), descreve que um dos valores estratégicos dos sistemas

de informação é proporcionar melhorias importantes nos processos empresariais. Os processos operacionais se tornam mais eficientes, e os gerenciais da empresa mais eficazes. Com essas melhorias nos processos a organização pode reduzir custos, melhorar a qualidade e o atendimento ao cliente e criar novos produtos e serviços.

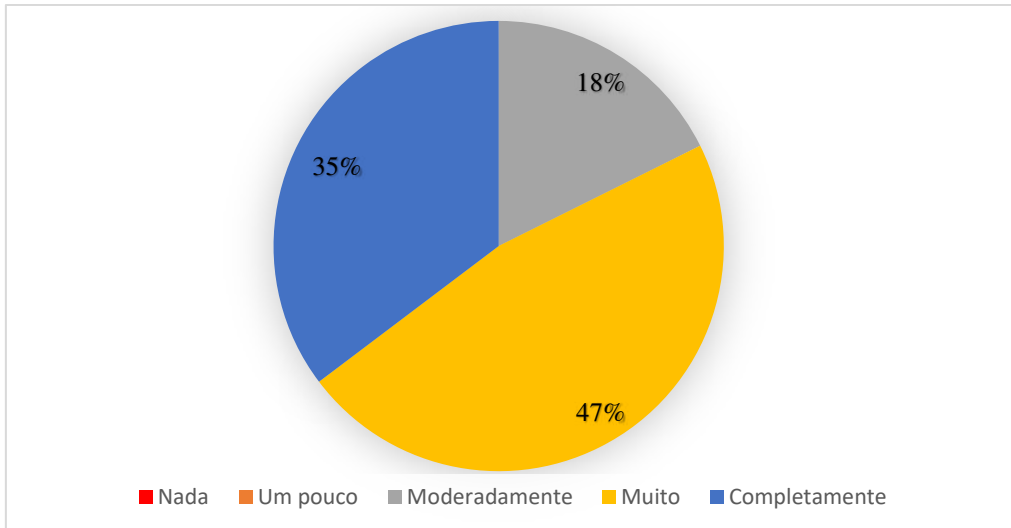


Gráfico 2: O sistema melhora o serviço do colaborador.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Em relação a melhora no serviço do colaborador o resultado se mostrou positivo, onde (47%) assinalaram muito, (35%) completamente e apenas (18%) moderadamente. Um dos argumentos usados para inserir um sistema de informação em uma organização é a velocidade que as informações são geradas e distribuídas dentro dos seus vários setores. Esta afirmativa é comprovada nos resultados de pesquisa (DIAS, 2002; CABRAL, 2013 e MARTINS, 2014), onde os entrevistados apontam a rapidez como uma das principais facilidades disponibilizadas pelo sistema no dia-a-dia das empresas.

Oliveira (2010) aponta diversos benefícios, e dentre os vários pontos, o autor destaca: a segurança das informações, agilidade dos processos, o suporte dado por ele no processo de logística, na rapidez em que as informações podem ser acessadas e repassadas, controle de processos mais efetivo e etc.

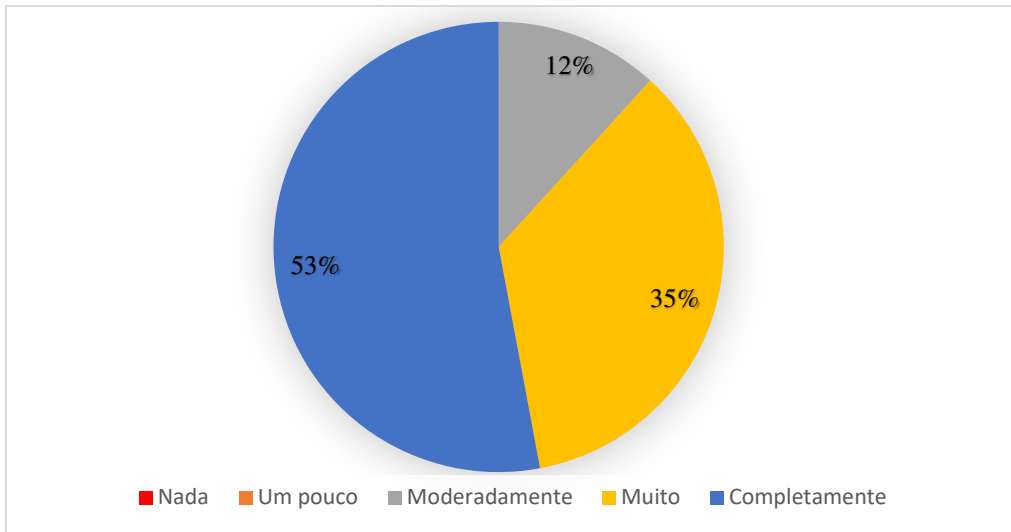


Gráfico 3: O sistema de informação melhora a produtividade do colaborador.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Na questão da produtividade a maioria (53%) concordaram completamente com a afirmativa, (35%) assinalaram muito e (12%) moderadamente. Nesse sentido Marques e Resende (2008, p. 22) destacam que:

Nos departamentos onde há software, os controles realmente são menos vulneráveis; Há ganhos em otimização dos processos e redução nos tempos de execução. Os relatórios disponíveis no software são melhores compactados e autênticos; A falta de um sistema integrado no setor comercial, realmente engessa os processos.

Assim os autores mostram que em organizações onde possuem sistemas de informação há uma otimização dos processos e redução nos tempos de execução, melhorando assim a produtividade do colaborador.

De acordo com Bellotto (2004), com o advento tecnológico e dos sistemas de informação propiciou que os esforços físicos fossem substituídos por softwares capazes de extrair dados e transformá-los em conhecimento e estes em informações. A partir desta nova era do conhecimento, a informação começou a fluir com velocidade superior aos controles físicos, derivando-se a formas novas de controle, organização, armazenagem e disponibilização das informações para a tomada de decisões.

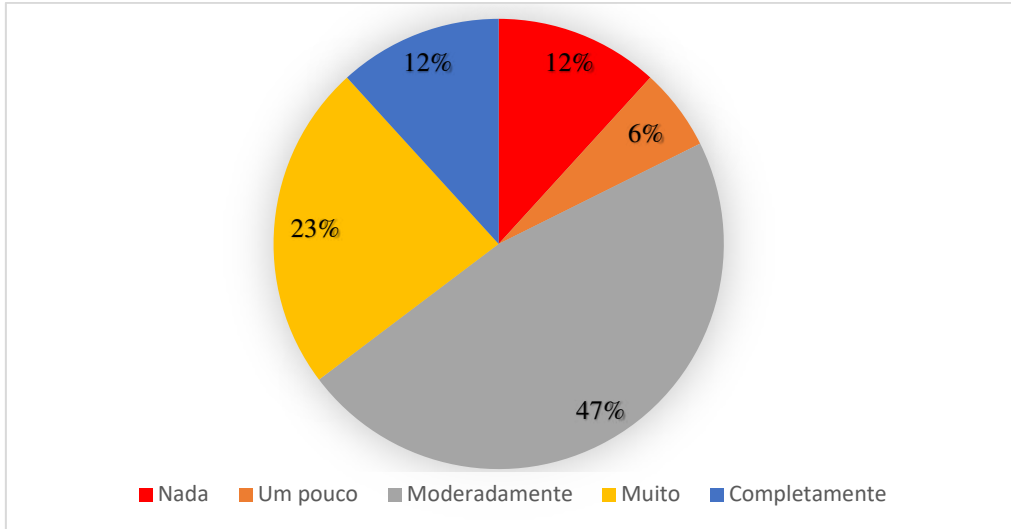


Gráfico 4: O sistema de informação coloca o colaborador diante de ideias inovadoras para melhorar/simplificar o trabalho.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Em relação a afirmativa se o sistema de informação os colocava diante de ideias inovadoras para melhorar/simplificar o trabalho, os colaboradores relataram que moderadamente (47%), (23%) assinalaram muito, completamente e nada obtiveram as mesmas porcentagens (12%) e (6%) um pouco.

Segundo Pontes (2013) a inovação está relacionada com em que medida a aplicação ajuda a criar ou tentar expressar novas ideias no seu trabalho, ou seja, segundo o autor é analisado a flexibilidade do SI, o quanto o mesmo está aberto a novas sugestões e o quanto é adaptável ao ambiente de trabalho a cada setor. Assim analisando o gráfico 4 na dimensão de novas ideias os sistemas de informação não estão obtendo um bom desempenho e nem auxiliando de forma favorável a inovação no setor de trabalho, caracterizando como um sistema de informação rígido com pouca ou nenhuma modificação realizada pelo usuário.

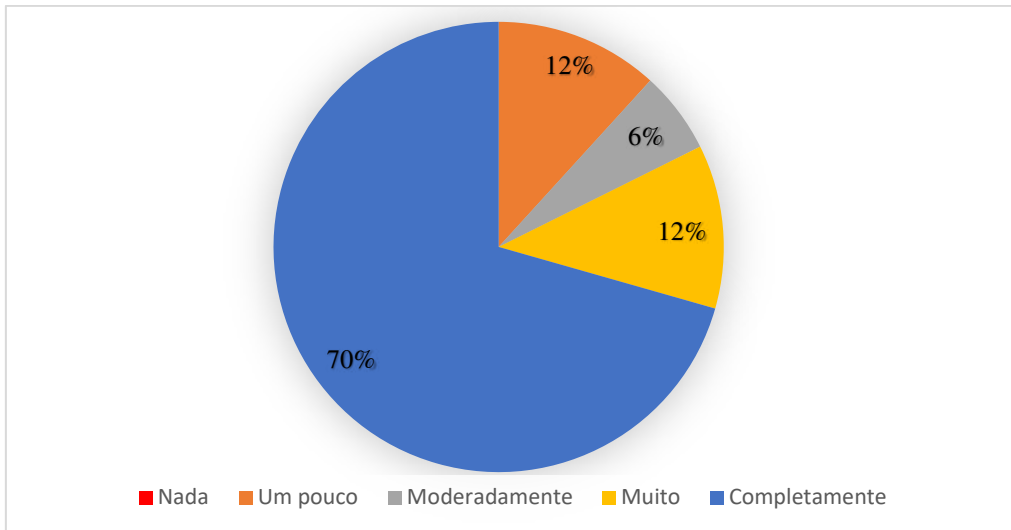


Gráfico 5: O sistema de informação economiza tempo.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

No gráfico 5 é demonstrado que a maioria (70%) concorda completamente que os sistemas de informação economizam tempo, muito e pouco representaram (12%) e (6%) moderadamente.

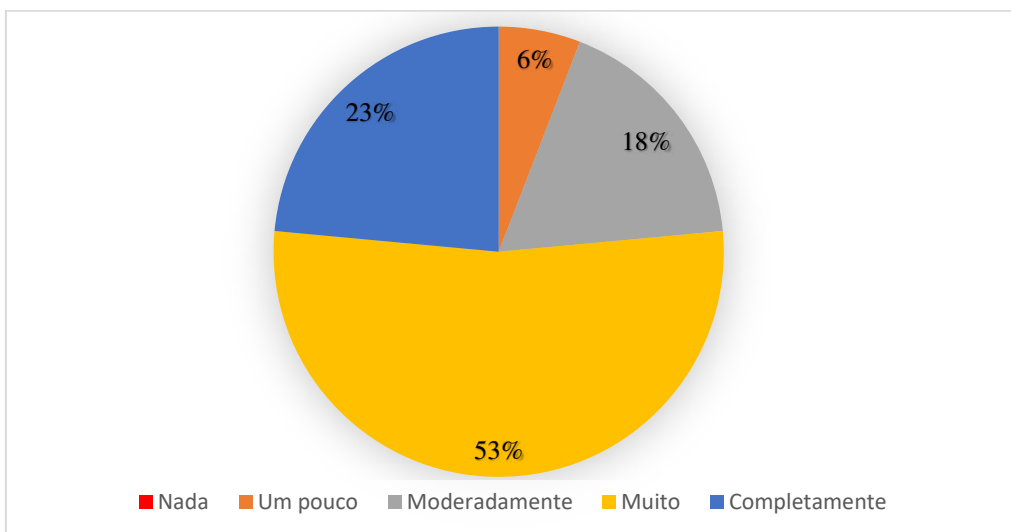


Gráfico 6: O sistema de informação possibilita executar mais trabalho do que seria possível sem ele.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Em relação a afirmativa se o sistema de informação possibilita executar mais trabalho do que seria possível sem ele, (53%) dos colaboradores assinalaram muito, (23%) completamente, (18%) moderadamente e (6%) um pouco.

Analisando o gráfico 5 e 6 mostra um dos principais benefícios dos sistemas de informação é rapidez e possibilidade de realizar mais trabalho em menos tempo, Ferreira

(2006) destaca que é indiscutível a importância dos sistemas de informações na agilidade em cada uma das etapas do processo. O fato de ter a oportunidade de poder contar com informações adequadas e qualificadas é de importância extrema para o desenvolvimento da organização.

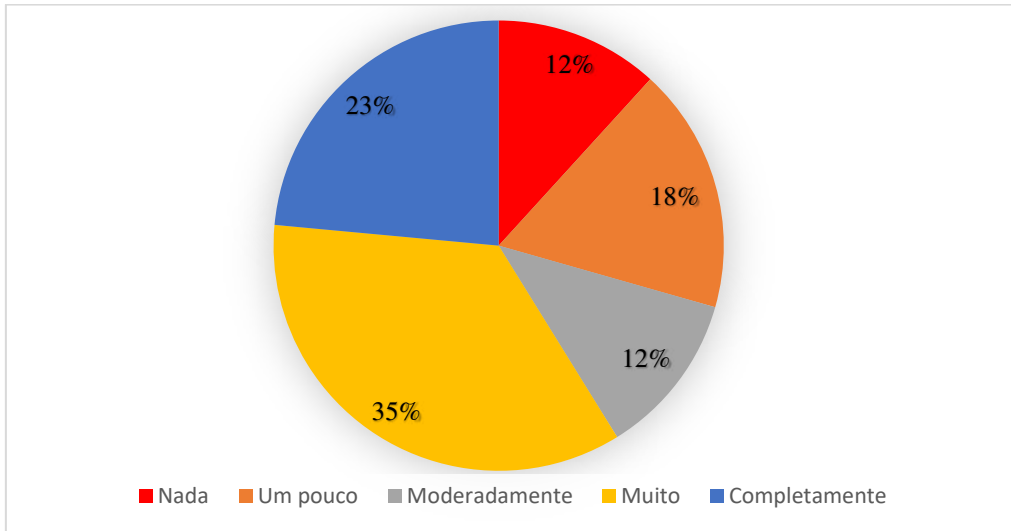


Gráfico 7: O Sistema vai ao encontro das necessidades do usuário.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Na afirmativa se o sistema informação vai ao encontro das necessidades do usuário (35%) assinalaram muito, (23%) completamente, (18%) um pouco, e nada e moderadamente ambos com (12%). Silva (2012) relata que quando se fala em necessidade de informação observa-se não um fenômeno isolado, mas um procedimento com fundamentos finalísticos. Considera-se que um desses principais fundamentos seja a satisfação dos usuários, ou seja que a informação gerada pelo sistema de informação seja útil no cotidiano do colaborador/usuário.

Quando solicitado aos colaboradores ao dar uma nota de 0 a 10 acerca da satisfação em relação ao sistema a média foi 7,37. Assim, o propósito de um sistema de informação é coletar, armazenar e difundir informações legitimadas do ambiente de operações, com a finalidade de apoiar funções organizacionais proporcionando controle, análise, integração, coordenação, comunicação, acompanhamento e visualização do ambiente que os cercam, transformando dados crus em informações úteis para a tomada de decisões, contribuindo para as empresas administrarem seu patrimônio de conhecimento (LAUNDON; LAUNDON, 2013).

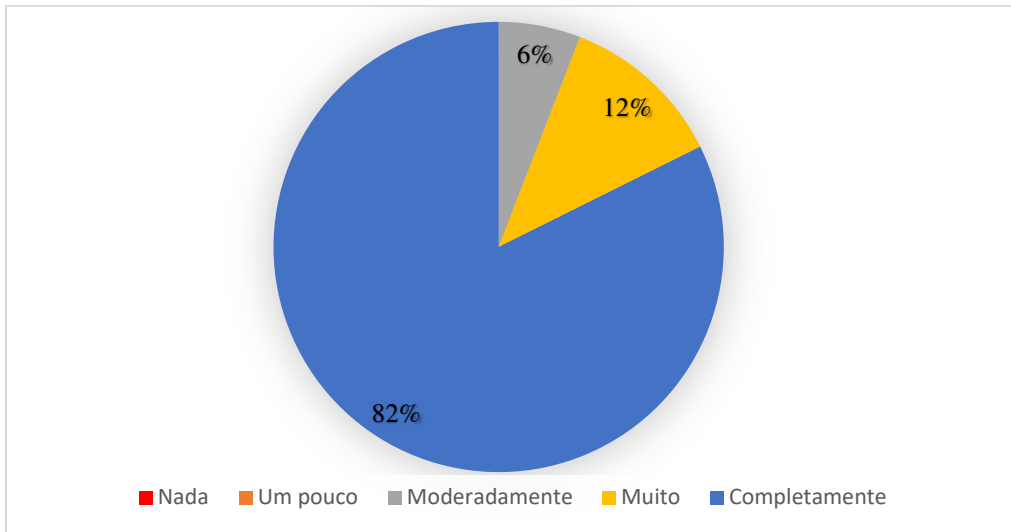


Gráfico 8: O sistema de informação foi uma ótima melhoria que não deve mais ser revertida.
Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

No gráfico 8 mostra que a grande maioria (82%) concorda completamente que os sistemas de informação foi uma ótima melhoria que não deve mais ser revertida, (12%) muito e (6%) moderadamente.

De acordo com Bazzotti (2012) a necessidade do Sistema de Informação nas organizações apareceu devido ao grande e crescente volume de informações que a organização possui. Com o Sistema de Informação bem estruturado, a apresentação das informações precisas, propicia uma visão das decisões, assim a organização garante um diferencial em relação aos seus concorrentes e os gestores podem tomar as decisões mais rápidas com toda a segurança.

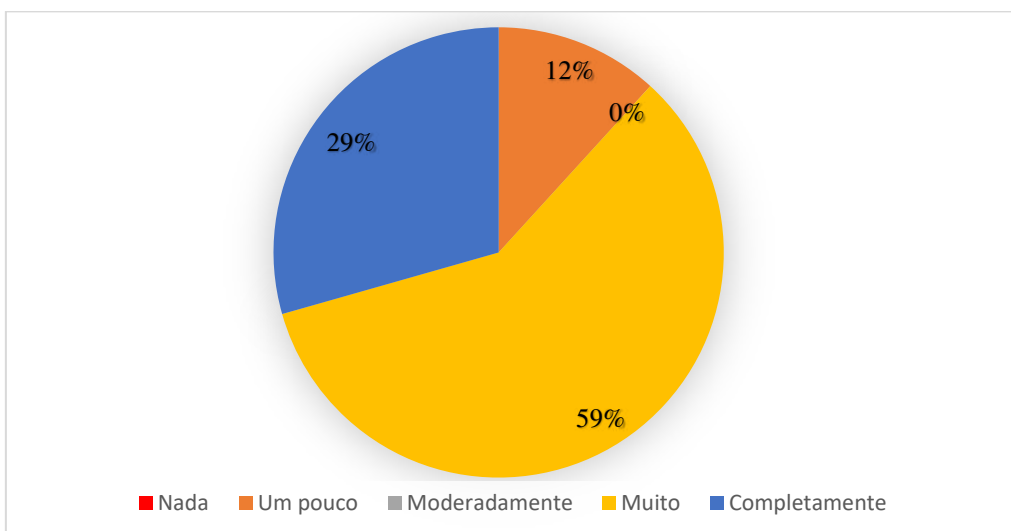


Gráfico 9: O sistema de informação ajuda a solucionar mais rápido os problemas dos clientes.
Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

No quesito se o sistema de informação ajuda a solucionar mais rápido os problemas dos clientes, (59%) dos colaboradores do SESI responderam que muito, (29%) completamente e apenas (12%) um pouco.

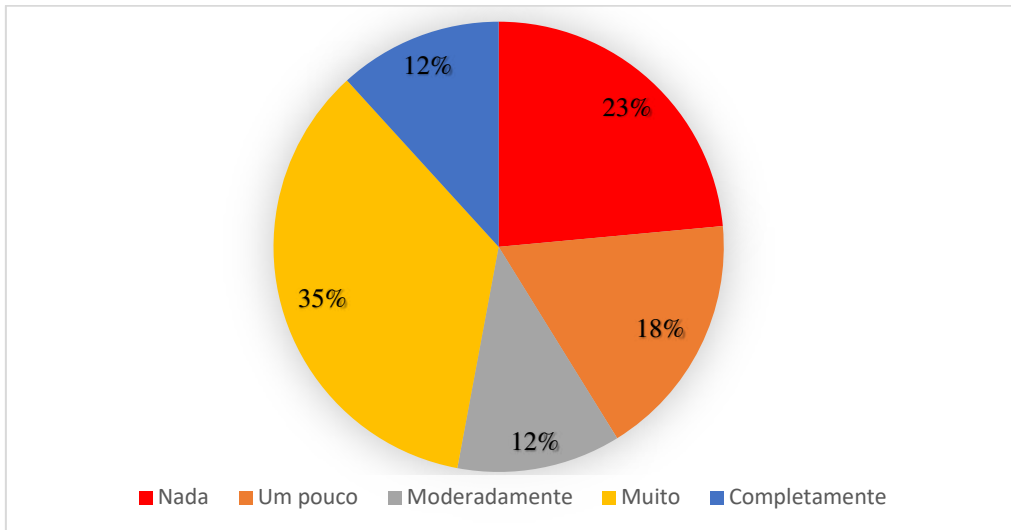


Gráfico 10: O sistema aumentou a satisfação no trabalho.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Em relação ao aumento de satisfação no trabalho esse item foi avaliado negativamente, onde (23%) nada, (18%) um pouco corresponde a 41% das respostas, (35%) relatou que muito, completamente e moderadamente ambos com (12%). Nesse sentido Silva (2012) destaca que diante das discussões concebidas sobre necessidades de informação e satisfação dos usuários verifica-se uma efetiva relação e complemento, de sorte que ambas precisam estabelecer uma coordenação para construção de sentidos. Assim, percebe-se que os estudos sobre necessidade de informação estão intrinsecamente ligados a promoção da satisfação dos usuários, enquanto a satisfação dos usuários só pode ser efetivamente concretizada quando do conhecimento e contemplação das necessidades de informação.

Por isso, para raciocinar um processo de construção social e cognitiva entre necessidades de informação e satisfação dos usuários, o presente estudo indica dois pontos reflexivos básicos: o convencional ou cognitivo partindo das necessidades de informação até à satisfação dos usuários, já o não-convencional ou social parte da satisfação dos usuários e inclui as necessidades de informação enquanto elemento crucial para a satisfação como construtos sócio-interacionistas.

Le Coadic (1996) apud Silva (2012, p 112) expressa um processo cíclico e renovador no que tange as necessidades de informação/satisfação dos usuários, conforme apresenta a

figura a seguir:

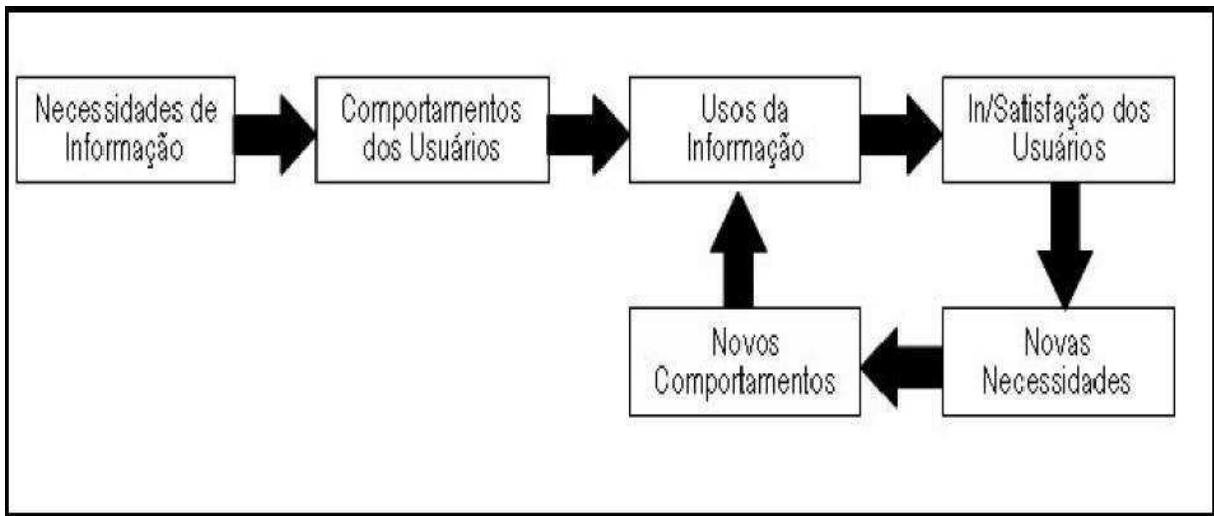


Figura 1: Ciclo das necessidades, usos da informação e satisfação dos usuários.

Fonte: Le Coadic (1996); Silva (2012).

O ciclo exposto por Le Coadic (1996) mostra que além de um processo cíclico, seria um conjunto de relações harmoniosas que estimulam o usuário a pensar a informação como um processo contínuo de busca e construção, estabelecendo uma relação recíproca entre os seguintes segmentos: necessidades e informação; informação e satisfação; necessidades e satisfação.

Diante dessas relações entende-se que a construção de informação na percepção de Le Coadic (1996) parte dos pressupostos cognitivos do usuário, como fundamento do paradigma cognitivo, o que se crê ser uma condição de aceitação parcial. Pode-se concordar que o ponto central que liga as necessidades à satisfação é o usuário. Por isso, é papel do centro de informação e do profissional da informação atentar para as necessidades de informação dos usuários, pois não é qualquer informação que irá satisfazer suas necessidades.

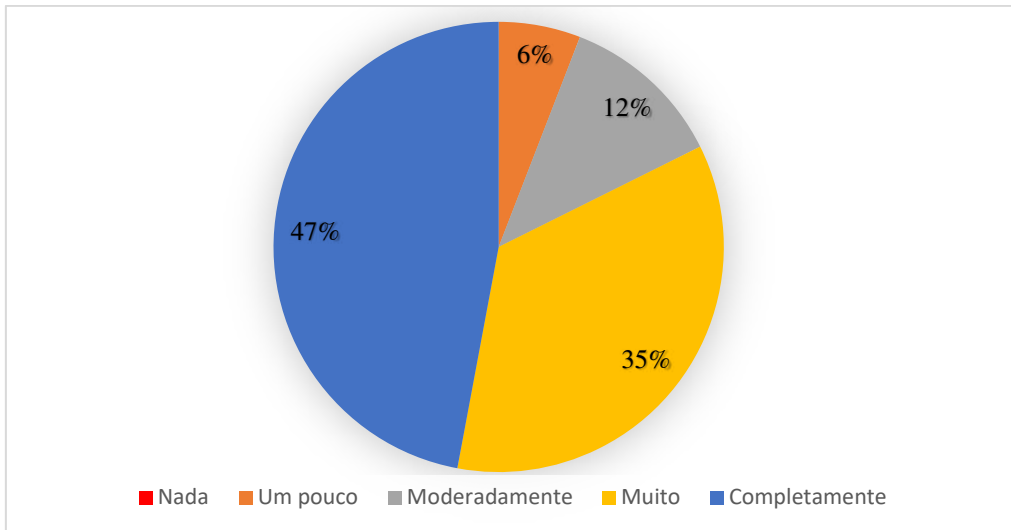


Gráfico 11: O sistema melhorou o conforto no dia-a-dia.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Na afirmativa se o sistema de informação melhorou o conforto no dia-a-dia a opção mais selecionada (47%) avaliou completamente, (35%) assinalaram muito, (12%) moderadamente e apenas (6%) um pouco.

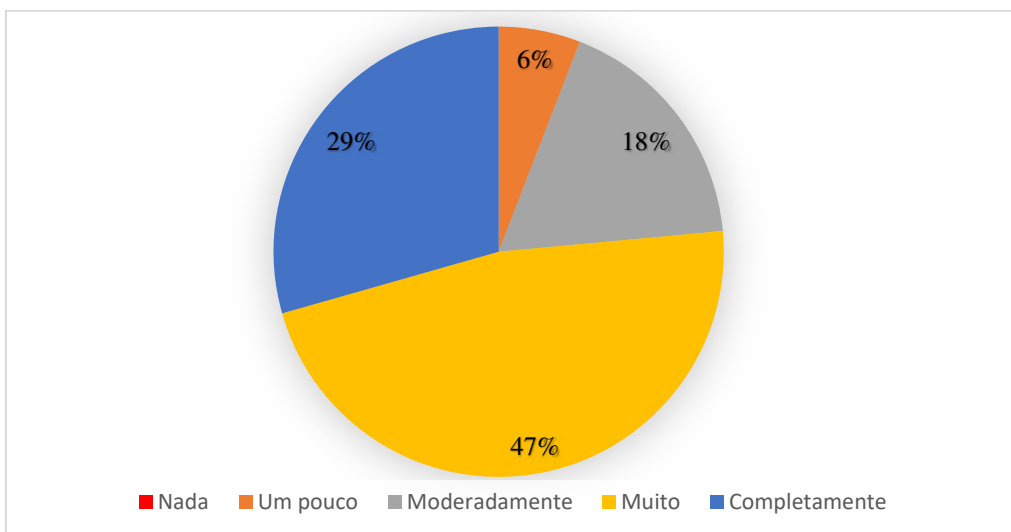


Gráfico 12: O sistema de informação gerou no usuário uma nova expectativa em relação ao desempenho profissional.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

No quesito se o sistema de informação gerou no usuário uma nova expectativa em relação ao desempenho profissional (47%) avaliou que muito, (29%) completamente, (18%) moderadamente e apenas (6%) um pouco. Segundo Araújo (2010) a avaliação de desempenho refere-se a um mecanismo que procura medir e conhecer o desempenho dos sujeitos na organização, estabelecendo comparação entre desempenho esperado e o apresentado por esses

sujeitos. Assim como o sistema de informação agiliza os processos de trabalho reflete diretamente no desempenho dos colaboradores.

Colaborando com o citado acima, quando solicitado aos colaboradores ao dar uma nota de 0 a 10 acerca da contribuição do sistema de informação no desempenho das tarefas a média foi 8,25, mostrando a eficiência do sistema de informação do SESI Sousa – PB.

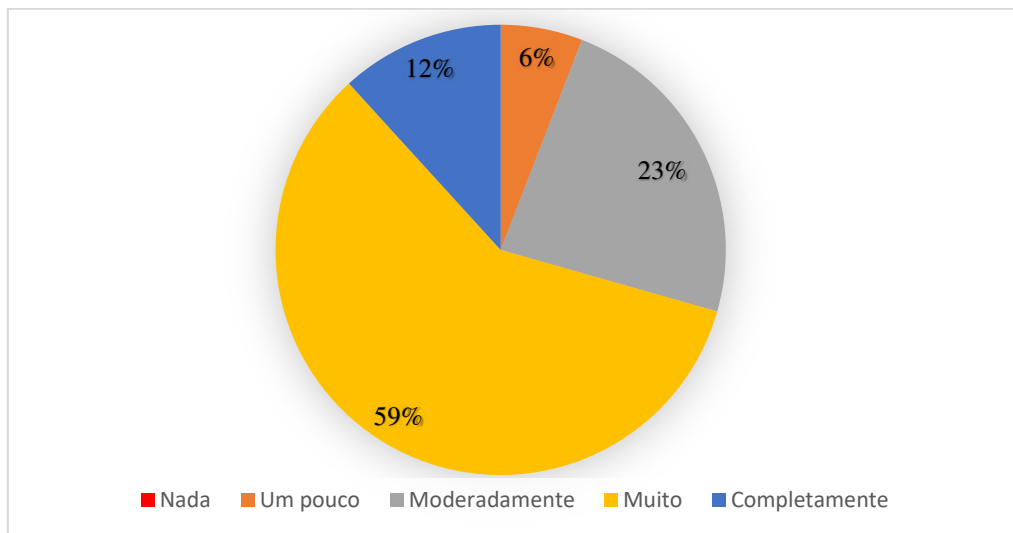


Gráfico 13: O sistema passa confiança no trabalho que executa.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Em relação ao se o sistema de informação passa confiança no trabalho que executa, a grande maioria avaliou que sim, onde (59%) assinalaram muito e (12%) completamente, moderadamente representou (23%) e apenas (6%) um pouco.

Andrade e Falk (2001) avaliam a eficácia de sistemas de informação, considerando duas dimensões: satisfação do usuário e a qualidade das informações geradas pelo sistema (confiabilidade). No presente de Falk (2001), considerou-se a dimensão satisfação do usuário enquanto componente da medida de eficácia do Sistema de informação. O outro componente de eficácia foi a utilidade do sistema. O Sistema de informação contribui para o processo de decisão do usuário, à medida que as suas saídas forem úteis para a definição de ações, de forma que o seu uso possibilite a melhoria de outros fatores organizacionais, contribuindo para a resolução de problemas e reduzindo assim o tempo gasto na execução das tarefas.

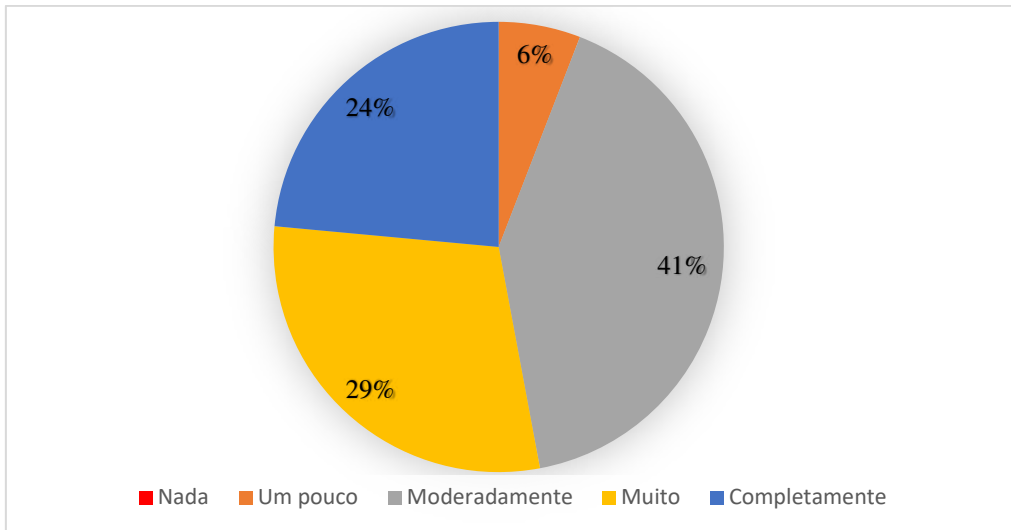


Gráfico 14: O sistema prove informações detalhadas para o trabalho.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

No gráfico 14 mostra que (41%) assinalaram moderadamente, (29%) muito, (24%) completamente e (6%) um pouco. Assim mostrou-se positivo os resultados em relação ao detalhamento de informações para o trabalho.

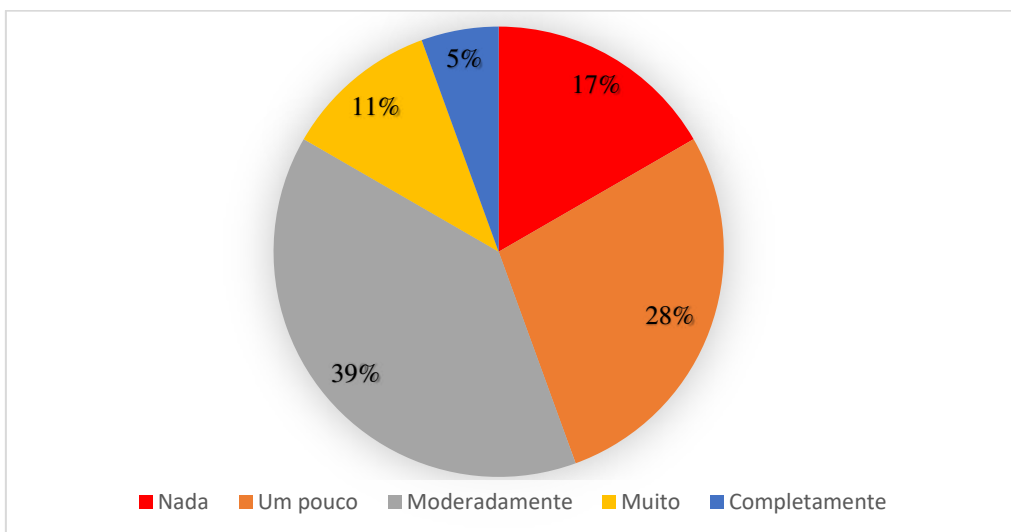


Gráfico 15: O sistema de informação é de fácil utilização.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Um dos quesitos avaliados negativamente foi a dificuldade de utilização do sistema de informação onde nada (17%) e um pouco (28%) representaram (45%), moderadamente foi o mais assinalado (39%), (11%) assinalaram como sendo muito fácil a utilização do sistema e apenas (5%) completamente.

Segundo Freitas et al. (1994), um Sistema de Informação pode ser eficaz por duas razões: a facilidade do uso (atributos ligados ao sistema) e utilidade do sistema (no que tange

às expectativas dos seus usuários). No modelo de Freitas et al. (1994) para avaliação da eficácia de SIs, o que interessa efetivamente na avaliação de um SI é conhecer, do ponto de vista funcional e organizacional, se o mesmo é útil e, na visão do usuário, se o mesmo é fácil de utilizar. Esses dois pilares são distintos, podendo existir sistemas fáceis de utilizar (ótima interface de comunicação com o usuário e ótimo desempenho), mas que não são úteis, isto é, não atendem às necessidades de controle da informação.

Para Batista (2004) quando uma organização investe em novo equipamento ou programa, a proposta inicial é que as pessoas envolvidas com o novo componente aprendam por seus próprios méritos. É notório que a falta de treinamento resulta em uma perda elevadíssima para organização.

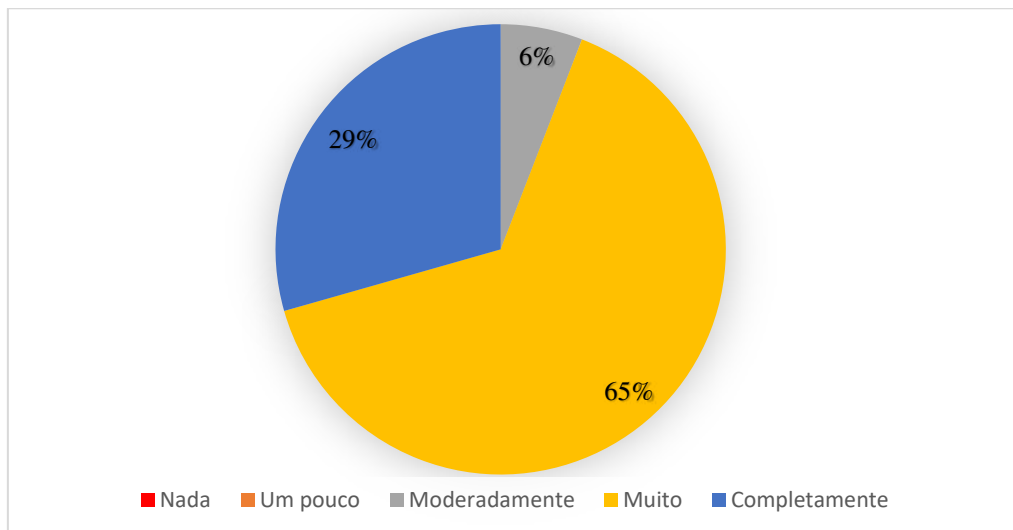


Gráfico 16: O sistema facilita o trabalho da equipe como um todo.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Na questão da facilitação do trabalho de equipe o sistema de informação do SESI – Sousa PB foi positivamente avaliado, onde (65%) assinalaram muito, (29%) completamente e (6%) moderadamente. Uma das principais funções do sistema de informação é a integração de todos os setores da organização.

4.4 Análise dos Sistemas de Informação do SESI Sousa–PB

A área de Sistemas de Informação (SI) tem-se evoluído e expandido em razão das mudanças, dos impactos econômicos produzidos pelas organizações na sociedade, e também em função da evolução da própria tecnologia de informação (HOPPEN, 1998). Diversos

estudos já foram realizados no Brasil, com a finalidade de mapear as interligações de temas na área de Sistemas de informação, por meio de análise de estratégias e através da adoção do paradigma interpretativo permitirem ter uma visão mais ampla e completa da organização.

Abaixo destaca-se as falas dos colaboradores em relação ao sistema de informação do SESI – PB, bem como as suas possíveis melhorias. Assim quando questionados acerca do nível de contribuição do sistema como ferramenta de apoio a tomada de decisão as falas que mais se destacam são:

Posso afirmar que o nível de contribuição se encontra numa situação satisfatória (entrevistado, 7).

Contribui para simplificar e agilizar o trabalho, atendendo mais rápido as necessidades dos clientes (entrevistado, 2)

O sistema de informação é excelente provendo de todas as informações necessárias na hora da tomada de decisão (Entrevistado, 11).

O nível de contribuição é alto, pois o sistema é dinâmico e de fácil solução (entrevistado, 16).

O sistema de informações do SESI comporta um volume grande de transações diárias, envolvendo todas as áreas da organização, além do controle e necessidades de extração de informações gerenciais e fiscais. A Estrutura Organizacional do Sistema de informações tem por objetivo gerar informações para atender as necessidades e geração de informações financeiras, gerenciais e fiscais em tempo real, com agilidade e simplicidade, proporcionando maior precisão na tomada de decisão. Destarte inferindo sobre a contribuição todos os colaboradores avaliaram de maneira positiva o sistema como ferramenta de apoio a tomada de decisão.

No segundo questionamento foi abordado quais as informações o colaborador utiliza para o controle e tomada de decisão de acordo com sua atividade de trabalho:

Utilizo informações ligadas ao planejamento estratégico, buscando ações inovadoras no cotidiano do SESI (entrevistado, 6).

Dados dos clientes, de empresas e funcionários, dados do atendimento e elaboração de documentos (entrevistado, 7)

Utilizo as informações geradas pelos relatórios do próprio sistema (entrevistado, 10).

Números dos clientes e colaboradores do SESI Sousa PB (entrevistado, 11 e 12).

Agenda de tarefas, Intranet e feedback dos clientes (entrevistado 16).

Nota-se pelas falas que cada colaborador usa uma parte do sistema, isso de acordo com a sua função ou departamento. Alguns desses colaboradores usam o nível estratégico, caracterizado, segundo Oliveira (2010) pela tomada de decisões, que definem as ações na organização. O nível estratégico de gestão precisa de informação para acompanhar o desempenho de toda a organização. Essas decisões são tomadas no alto escalão e geram atos em que o efeito é duradouro e mais difícil de reverter. Para o autor nesse nível de influência ocorre uma interação entre as informações do ambiente empresarial (fora da empresa) e as informações internas da empresa.

Outros colaboradores utilizam informações operacionais geradas pelo sistema. Nesse nível operacional existe uma padronização de processos, principalmente por meio de documentos escritos e normas, estabelecendo condições para a formalização dos trabalhos diários da empresa.

Quando questionados quais informações geradas pelo sistema de informação o colaborador considera desnecessárias as repostas foram:

Todas as informações produzidas pelo sistema de informação são importantes e necessárias para um bom desempenho do trabalho realizado (entrevistado, 4).

Todas as informações são importantes e ajudam de alguma forma o bom desempenho do processo de trabalho (entrevistado, 16).

Nenhuma informação (entrevistado, 1, 2 e 7).

Um sistema deve apresentar certas características que proporcionem o melhor desempenho possível da organização, a distinção clara para o administrador do significado de eficácia e eficiência são imprescindíveis para que se consiga um rendimento satisfatório do sistema (RISSO; GARCIA, 2009). Assim segundo as falas dos colaboradores todas as informações geradas pelo sistema são importantes. Bio (1985) apud Risso e Garcia (2009) relatam que a eficácia é definida pela relação entre resultados pretendidos com resultados obtidos, diz respeito a método, o modo certo de fazer as coisas. É definida pela relação entre volume produzido com recursos consumidos, se obtém em relação ao que foi utilizado para atingir este resultado.

No último quesito avaliado qual as melhorias possíveis no sistema de informação do SESI – Sousa, as repostas que mais se destacaram foram:

Considero satisfatório para o desempenho do meu trabalho, assim não acho necessidade de melhorias (entrevistado, 6).

O sistema pode ser otimizado em algumas ferramentas para a emissão do ASO, como FCO por exemplo (entrevistado, 8).

Nenhuma melhoria (entrevistado, 12).

Facilidade de acesso as informações (entrevistado, 16).

Precisa de um sincronismo entre os programas (entrevistado, 17).

As únicas possíveis melhorias foram a facilidade de acesso as informações já destacadas no gráfico 15, onde foi avaliado negativamente como não sendo muito difícil a utilização do sistema, como também a emissão do ASO – Atestado de Saúde Ocupacional e FCO – Ficha Clínica Ocupacional.

Outro ponto negativo e sugestão do entrevistado 17 é o sincronismo entre os programas, pois o SESI de Sousa utiliza diversos programas que muitas vezes não interagem entre eles mesmos, assim deveria haver uma unificação de todos os programas em uma única plataforma facilitando a vida dos colaboradores.

Assim a análise das informações apresentadas evidencia que o sistema de informação do SESI Sousa PB é bem estruturado na organização, o processo de gestão envolve todas as áreas da organização, gerando informações a cada departamento que as processa, analisa e as disponibiliza ao nível gerencial e estratégico da gestão organizacional e atende as necessidades dos colaboradores para a tomada de decisão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No cenário da era da informação é de importância vital entender as melhores aplicações e práticas das áreas de TI – Tecnologia da Informação e SI – Sistemas de Informação nas organizações. O propósito básico do SI é habilitar a organização a alcançar os seus objetivos pelo uso com eficiência dos recursos disponíveis, assim, as informações podem influenciar diretamente o futuro da organização. Na corrida para atender todas as demandas, as organizações procuram soluções que as diferenciem e melhorem seu desempenho. Para tanto decisões corretas e rápidas são imprescindíveis para alcançar bons resultados.

A utilização de tecnologias inovadoras e a melhor prática em software permite a organização aplicações superiores em prazos curtos, capazes de considerar pequenos a grandes volumes de utilização, pois o desempenho da organização é garantido pela velocidade em que as informações são assimiladas e rapidez em que são tomadas as decisões. Neste contexto, ficou evidente que as organizações têm como grande aliado os sistemas de informação, os quais proporcionam benefícios significativos na gestão.

O presente trabalho teve como objetivo analisar como os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) utilizados pelo SESI Sousa-PB auxiliam na tomada de decisão e/ou controle das ações administrativas.

No primeiro ponto do sistema de informação analisado a pesquisa identificou as principais vantagens e benefícios em relação a utilização de um sistema de informação para auxiliar os colaboradores a tomarem decisões de maneira mais rápida e correta. Notou-se que a empresa estudada, em sua maior parte, consegue usufruir desses benefícios, onde a maioria dos colaboradores concordou que o sistema de informação possibilita agilizar os processos, bem como a melhora do serviço. Fatores como produtividade e economia de tempo foram muito bem avaliados.

Ficou claro que os processos se tornam mais transparentes através da uniformização de critérios, que possibilita mensurar melhor os resultados. Assim o sistema de informação do SESI Sousa – PB possibilita para o colaborador realizar um acompanhamento de todas as rotinas sejam elas econômicas, administrativas ou financeiras, proporcionando um panorama seguro da organização, constituindo um diferencial para a própria organização. Garantindo, ainda, o gerenciamento de todas as informações para geração de relatórios precisos e rápidos, agilizando o processo de tomada de decisões. Vale destacar que os sistemas de informação gerenciais fortalecem o plano de atuação, geram informações precisas e úteis principalmente para o processo de decisão, garantindo uma estruturação de uma gestão diferenciada.

Porém, percebeu-se um fator preocupante, onde em alguns questionamentos os entrevistados mostraram dificuldade na utilização do sistema ou até mesmo em conhecer as funcionalidades de algumas das ferramentas disponibilizadas pelo sistema. Isso pode ser gerado pela falta de um treinamento adequado, ou por falta de interesse por parte de alguns colaboradores.

Outro fator avaliado negativamente foi na dimensão de novas ideias, onde os sistemas de informação não estão obtendo um bom desempenho e nem auxiliando de forma favorável a inovação no setor de trabalho, caracterizando como um sistema de informação rígido com pouca ou nenhuma modificação realizada pelo usuário. Assim, é necessário atentar-se para uma nova fundamentação, pensando no usuário a partir de uma autonomia no processo de construção de sentidos. Para tanto, é preciso ver as necessidades de informação e satisfação dos usuários, considerando que é o ser que promove a consciência e não o inverso, significando expor que uma necessidade de informação simplesmente não é sentida por um usuário, mas é construída diante das necessidades básicas.

Isso significa que as necessidades de informação aparecem como prioritário de um processo básico do cotidiano humano considerando que uma necessidade de informação deve ser pensada indissociavelmente as totalidades da satisfação, de modo que se compreenda como processo socialmente construído no âmbito das interferências dos centros de informação e da autonomia dos usuários da informação.

Ainda em relação ao sistema de informação, verificou-se a falta de integração entre as diversas áreas, o que dificulta a possibilidade de extrair as informações precisas e em tempo real, o que é inviável devido à complexidade das operações realizadas no SESI.

Conclui-se, que a combinação de um sistema de informação adequado com o desenvolvimento de sua atuação de forma sistêmica de maneira que envolva todos os departamentos da organização, desde os níveis operacionais até os mais altos, presta contribuições indispensáveis ao processo de gestão, o que possibilita o equilíbrio diante das dificuldades existentes no seu ambiente organizacional.

REFERENCIAS

- ABRAMCZUK, A. A. **A prática da tomada de decisão**. São Paulo: Atlas, 2009.
- ALBERTIN, A. L. **Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial**. Rev. Adm. Pública vol.42 no.2 Rio de Janeiro Mar./Apr. 2008.
- ANDRADE, D. G. de; FALK, J. A. **Eficácia de sistemas de informação e percepção de mudança organizacional: um estudo de caso**. Rev. adm. contemp. vol.5 no.3 Curitiba Sept./Dec. 2001.
- ATRILL,P.; MCLANEY, E. **Contabilidade Gerencial para tomada de decisão**. São Paulo: Saraiva, 2014.
- BATISTA, E. de O. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 358p.
- BAZZOTTI, C. **A importância do Sistema de Informação Gerencial - SIG para tomada de decisões**. UNIOESTE: Cascavel-PR, 2012.
- BEAL, A. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2012.
- BELLOTTO, H. L. **O arquivista na sociedade contemporânea**. In: Arquivos permaneces: Tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro, FGV Editora, 2004.
- BENITO, G. A. V.; LICHESKI, A. P. **Sistemas de Informação apoiando a gestão do trabalho em saúde**.RevBrasEnferm, Brasília 2009 maio-jun; 62(3): 447-50.
- BIO, S. R. **Sistemas de Informações: um enfoque gerencial**. 1ª ed., São Paulo: Atlas, 1985.
- BRASIL.INSTINTUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE. **Censo 2012**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/>>. Acesso: Junho. 2014.
- CABRAL, D. D. S. **Um Estudo sobre a Utilização de Sistemas de Informação Gerencial (SIG) para auxílio na tomada de decisão em um comércio atacadista na cidade de Picos – PI**. Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal do Piauí - UFPI, 2013.
- CARVALHO, R. M. B. de.; VARGAS, A. **O contexto histórico das políticas públicas de lazer no Brasil**.Licere, Belo Horizonte, v.13, n.4, dez/2010.
- CHIAVENATO, I. **Princípios da Administração: O essencial em Teoria Geral da Administração**. 2. ed. MANOLE, 2012.
- CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**. 3 ed. SENAC São Paulo, 2006.
- COLZANI, V. F. **Guia para redação do trabalho científico**. 2 ed. Curitiba: Juruá, 2010.

DAVENPORT, T. H.; MANVILLE, B. **As melhores decisões são sempre difíceis: A importância do julgamento correto na tomada de decisão empresarial.** São Paulo: Campus, 2012.

DIAS, M. B. S.; ALVES, S. A. **Sistemas de Informações Gerenciais: Uma análise do ICF – Sistema de Informações Gerenciais Contábeis e Financeiras do Governo do Estado da Bahia.** Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Contabilidade Pública da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para obtenção do Título de Especialista em Contabilidade Pública: Salvador, 2002.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo dicionário da Língua Portuguesa.** 12 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2010.

FREITAS, H. M. R. et al. **Avaliação de sistemas de informações.** Revista de Administração, v. 29, n. 4, p. 36-55, out./dez. 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. de L.; BIANCOLINO, C. A.; BORGES, T. N. **Sistemas de Informações Contábeis: Uma abordagem gerencial.** São Paulo: Saraiva, 2010.

GOMES, L. F. A. M.; GOMES, C. F. S. **Tomada de decisão gerencial: enfoque multicritério.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GONÇALVES, M. C. da S. O uso da metodologia qualitativa na construção do conhecimento científico. Revista interdisciplinar de Estudos da Cognição, v. 10, nº 5, 2007.

HOPPEN, N. **Sistemas de Informação no Brasil: uma Análise dos Artigos Científicos dos Anos 90.** RAC, v.2, n.3, Set./Dez. 1998: 151-177.

JESUS, A. V. de. **A Importância do Controle para o Processo de Gestão Empresarial.** Portal trabalhos acadêmicos. {internet}, 2006. Disponível em: <http://www.trabalho-academico.com.br/humanas/administracao/a-importancia-do-controle-para-o-processo-de-gestao-empresarial/>. Acesso em 15 de agosto de 2016.

LAUNDON, K. C.; LAUNDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais.** 9.ed.- São Paulo: Pearson PraticHouse, 2013.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação.** Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

MALHOTRA, N. K. et al. **Introdução à pesquisa de marketing.** Tradução de Robert Brian Taylor. São Paulo: Pearson Prentice-Hall, 2006. 428 p.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, F. F. D.; RESENDE, R. J. **A Importância do Sistema de Informação na Integração dos Processos e Tomada de Decisão em uma Indústria Têxtil.** Revista de opinião Techoje. Instituto de Educação Tecnológica – IETEC: São Paulo, {Internet online},

2008. Disponível em: http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/1761. Acesso em 15 de agosto de 2016.

MARTINS, B. **Tomada de Decisão**: Analisando o uso de sistemas de informação na empresa Joagro Ferragens de Estrela/RS. Monografia apresentada na disciplina de Trabalho de Curso II, do Curso de Administração, do Centro Universitário Univates, como parte da exigência para a obtenção do título de Bacharel em Administração. Lajeado, novembro de 2014.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MIOTO, R. C. T.; NOGUEIRA, V. M. R. **Política Social e Serviço Social**: os desafios da intervenção profissional no SESI. Rev. katálysis vol.16 no.spe Florianópolis, 2013.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação**: e as decisões gerenciais na era da internet. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p.8-31, 185.

OLIVEIRA, D de P. R. de. **Sistemas de Informações Gerenciais**: Estratégicas, Táticas e Operacionais. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade Gerencial**: Um enfoque em sistema de informação contábil. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PEREIRA, M. J. L. de B.; FONSECA, J. G. M. **Faces da Decisão**: Abordagem sistêmica no Processo Decisório. São Paulo: LTC, 2009.

PONTES, E. P. **Análise do desempenho dos Sistemas de Informação nos processos administrativos da Universidade estadual da Paraíba – Campus CG, sob a ótica de seus usuários**. Trabalho de conclusão de curso em Administração: UEPB, 2013.

PORTAL INDÚSTRIA. **O que é o Serviço Social da Indústria SESI**. Institucional, 2016. Disponível em: <http://www.portaldaindustria.com.br/sesi/institucional/2012/03/1,1789/o-que-e-o-sesi.html>. Acesso em agosto de 2016.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

RISSO, É. A.; GARCIA, E. **A importância dos sistemas de informação para a controladoria no processo de gestão**. V Encontro Paranaense de Pesquisa e Extensão em ciências Sociais Aplicadas. Cascavel – PR – 22 a 24 de junho de 2009.

ROSINI, A. M.; PALMISANO, A. **Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SCHMITZ, A. **Responsabilidade Social e Qualidade de Vida**: Considerações sobre o serviço social em empresas. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social: Florianópolis, 2007.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA. **Departamento Nacional Regulamento do Serviço Social da Indústria (SESI):** atualizado pelo decreto nº. 6.637, de 5 de novembro de 2008 / Serviço Social da Indústria. – Brasília, 2009.

SILVA, J. L. C. **Necessidades de Informação e Satisfação do usuário:** Algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. InCID: R. Ci. Inf. e Doc., Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.

STAIR, R. M; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação.**9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

STEPHEN, P. R.; COULTER, R. **Management.**Prentice Hall, 2010.

XAVIER, E. M.; ALMEIDA, M. A. B. de. **O lazer, a atividade física e a Educação Física nos serviços sociais:** uma análise do Período Nacional Desenvolvimentista. EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires - Año 17 - Nº 170 - Julio de 2012.

YU, A. S. O.; **Tomada Decisão nas Organizações.** São Paulo: Saraiva, 2011.

APÊNDICE A–INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS – CCJS
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Questionário de Pesquisa

Este questionário é parte integrante de uma pesquisa para elaboração do Trabalho de Conclusão da graduação na Universidade Federal de Campina Grande – (UFCG), do aluno Wagner Altair de Sá, sob a orientação do Professor Msc. Vorster Queiroga. A pesquisa tem como objetivo analisar como os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) utilizados pelo SESI Sousa-PB auxiliam na tomada de decisão e/ou controle das ações administrativas. As informações aqui contidas serão utilizadas exclusivamente para fins de pesquisa. Todas as informações recebidas serão tratadas com **confidencialidade**. **Este questionário dependerá de apenas 10 minutos do seu tempo para ser respondido. Contamos com a sua colaboração!**

Idade:

- () de 18 a 29 anos () 30 a 39 anos () 40 a 49 anos
() 50 a 59 anos () mais de 60 anos

Sexo:

- () Masculino () Feminino

Escolaridade:

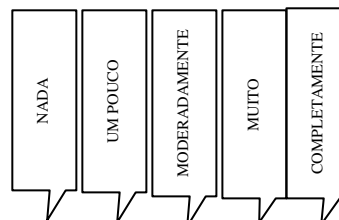
- () ensino médio incompleto
() ensino médio completo
() ensino superior incompleto
() ensino superior completo
() Especialização
() Mestrado

Tempo de trabalho na empresa:

- () De 1 a 5 anos
- () De 5 a 10 anos
- () De 10 a 14 anos
- () mais de 14 anos

1. Indique abaixo a resposta que melhor se enquadra no desempenho do seu trabalho nos Sistemas de informação utilizados pela organização:

1 = Nada 2 = Um pouco 3 = Moderadamente 4 = Muito 5 = Completamente



		1	2	3	4	5
1	O sistema de informação auxilia no controle do processo de trabalho?	1	2	3	4	5
2	Esse sistema melhora o serviço do colaborador?	1	2	3	4	5
3	Esse sistema melhora a produtividade do colaborador?	1	2	3	4	5
4	O sistema de informação coloca o colaborador diante de ideias inovadoras para melhorar ou simplificar o trabalho no meu setor?	1	2	3	4	5
5	Esse sistema economiza tempo?	1	2	3	4	5
6	O sistema de informação possibilita executar mais trabalho do que seria possível sem ele?	1	2	3	4	5
7	O Sistema vai ao encontro das necessidades do usuário?	1	2	3	4	5
8	O sistema de informação foi uma ótima melhoria que não deve mais ser revertida?	1	2	3	4	5
9	O sistema de informação ajuda a solucionar mais rápido os problemas dos clientes?	1	2	3	4	5
10	O sistema aumentou a satisfação no trabalho?	1	2	3	4	5
11	O sistema melhorou o conforto no dia-a-dia?	1	2	3	4	5
12	O sistema de informação gerou no usuário uma nova expectativa em relação ao desempenho profissional?	1	2	3	4	5
13	O sistema passa confiança no trabalho que executa?	1	2	3	4	5
14	O sistema prove informações detalhadas para o trabalho?	1	2	3	4	5
15	O sistema de informação é de fácil utilização?	1	2	3	4	5
16	O sistema facilita o trabalho da equipe como um todo?	1	2	3	4	5

2. Para as questões do quadro abaixo, atribua nota de 1 a 10.

Questão	Nota									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Dificuldade na operacionalização do sistema.										
2. Satisfação em relação ao sistema.										
3. Contribuições do sistema no desempenho das tarefas.										

3. qual o grau de contribuição do sistema como ferramenta de apoio à tomada de decisão?

4. Que informações utiliza para controle e tomada de decisão, de acordo com sua atividade que atua?

5. De que forma o sistema poderia ser melhorado?

6. Quais informações no sistema você considera desnecessárias?
