

A INFLUÊNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS TOMADAS DE DECISÕES ORGANIZACIONAIS

THE INFLUENCE OF INFORMATION SYSTEMS IN DECISION MAKING ORGANIZATIONAL

LA INFLUENCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES

ANDERSON SPEJO CUSTÓDIO

Graduado em Administração na Faculdade de Ciências e Tecnologia de Birigui - FATEB
dig_anderson@hotmail.com

NADYA REGINA LOQUETE

Graduada em Administração na Faculdade de Ciências e Tecnologia de Birigui - FATEB
naloquete@hotmail.com

TAMIRES APARECIDA JUNQUEIRA

Graduada em Administração na Faculdade de Ciências e Tecnologia de Birigui - FATEB
tamijunqueira@hotmail.com

SAMUEL STÁBILE

Mestre em Engenharia de Produção pela Escola de Engenharia de São Carlos - USP
sstabile@ensite.com.br

RESUMO

A influência dos Sistemas de Informação nas tomadas de decisões organizacionais é um tema presente em todos os setores da economia. O mesmo vem trazendo oportunidade de crescimento, desenvolvimento e competitividade no ambiente organizacional. Este artigo demonstra que o uso dos sistemas de informação pode ser um grande aliado das organizações, auxiliando na identificação dos problemas e oportunidades, facilitando e melhorando as informações para as tomadas de decisões. Conclui-se que os Sistemas de informação, têm o intuito de auxiliar uma organização, filtrando as informações mais importantes para as tomadas de decisões, disponibilizando mais agilidade de serviços, minimizando a chance de erros, proporcionando melhoria dos fatores organizacionais.

Palavras-chave: 1. Ambiente organizacional, 2. Tecnologia, 3. Competitividade.

ABSTRACT

The influence of information systems on organizational decision making is a theme present in all sectors of the economy. The same is bringing opportunity for growth, development and competitiveness in the organizational environment. This article demonstrates that the use of information systems can be a great ally organizations, assisting in identifying problems and opportunities, facilitating and improving information for decision making. We conclude that Information systems are intended to help an organization, filtering the most important information for decision making by providing faster service, minimizing the chance of errors, providing improved organizational factors.

Keywords: 1. Organizational environment, 2. Technology, 3. Competitiveness.

RESUMEN

La influencia de los sistemas de información en la toma de decisiones de la organización es un tema presente en todos los sectores de la economía. La misma está trayendo oportunidad para el crecimiento, el desarrollo y la competitividad en el entorno de la organización. En este artículo se demuestra que el uso de sistemas de información puede ser un gran aliado de las organizaciones, la asistencia en la identificación de problemas y oportunidades, facilitar y mejorar la información para la toma de decisiones. Llegamos a la conclusión de que los sistemas de información están destinados a ayudar a una organización, el filtrado de la información más importante para la toma de decisiones, proporcionando un servicio más rápido, lo que minimiza la posibilidad de errores, proporcionando factores organizacionales mejoradas.

Palabras clave: 1. Clima organizacional, 2. Tecnología, 3. Competitividad.

1 INTRODUÇÃO

Um tema atual que está presente em todos os setores da economia e é capaz de auxiliar a gestão das empresas, pois os Sistemas de Informação vem trazendo grandes oportunidades de crescimento, desenvolvimento e competitividade, e que se bem implantado e utilizado na organização geram grandes chances de se sobressair no mercado competitivo, ressaltando que é necessário para tanto, um investimento planejado e adequado às necessidades e as expectativas da empresa de forma a obter grandes resultados.

Os Sistemas de Informação proporcionam informações confiáveis, alinhadas com o planejamento estratégico, dependente de boas informações que possam obter bons resultados para auxiliar na tomada de decisões da alta administração numa organização.

A informação é o fator mais importante para as decisões, pois ela dá suporte às tomadas de decisões para um crescente desempenho da organização, exercendo influências sobre o comportamento das pessoas, multiplicando a sinergia dos esforços e, possibilitando que a organização consiga extrair informações que poderão gerar novos produtos e serviços.

A abordagem deste trabalho consiste em analisar os Sistemas de Informação de forma a avaliar como o seu uso pode influenciar nas tomadas de decisões das organizações, trazendo grandes oportunidades de crescimento, desenvolvimento e competitividade. Em outras palavras, como os Sistemas de Informação estão alinhados com o planejamento estratégico, podendo contribuir de maneira eficaz para o sucesso e competitividade da empresa, auxiliando na tomada de decisões das organizações.

Com a utilização dos Sistemas de Informação, deve-se entender e descrever um ambiente organizacional competitivo, através disso, relacionar e detalhar os recursos a serem utilizados, quais são mais eficientes e quais provocaram a competitividade, analisando assim as decisões a serem tomadas dentro das organizações, dando suporte para as pessoas e para a própria empresa, resultando na eficiência interna e apoiando nas tomadas de decisões organizacionais.

O Ambiente Organizacional envolve os indivíduos, os clientes, os fornecedores, as leis, a economia, a política, a cultura, tudo aquilo que pode ser afetado diretamente ou indiretamente à organização. A Tomada de Decisão Organizacional é uma sequência de atividades geradas pelos tomadores, aonde faz uma escolha entre várias alternativas para solucionar um problema ou verificar uma oportunidade. Os Sistemas de Informação processam de maneira rápida dados onde é identificado o escopo dos problemas e oportunidades enfrentados numa organização, proporcionando melhoria dos fatores organizacionais, solução dos problemas, redução de tempo na realização das tarefas, trazendo respostas rápidas e seguras para a tomada de decisão.

A metodologia foi baseada na pesquisa Bibliográfica que colocou-nos a par do estado da arte do nosso objeto de estudo. Todo material foi recolhido através de livros, textos legais, publicações avulsas, imprensa escrita e internet. O material foi submetido a uma triagem para estabelecer um plano de leitura que se fez acompanhar de anotações e fichamentos que serviram na fundamentação da Revisão de Literatura.

Desta forma, este trabalho demonstra que o uso dos Sistemas de Informação pode ser um grande aliado das organizações, auxiliando na identificação dos problemas e oportunidades enfrentados na organização, facilitando e melhorando as informações para as tomadas de decisões, através de informações confiáveis, obtendo oportunidades de crescimento e bons resultados.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 PROBLEMÁTICA

O presente estudo objetiva em avaliar como os Sistemas de Informação influenciam na identificação dos problemas e oportunidades enfrentados numa organização, dando suporte para as pessoas e para a própria empresa, resultando na eficiência interna e apoiando nas tomadas de decisões organizacionais.

O problema deste estudo foi em função dos processos de mudanças aceleradas nas organizações e principalmente do avanço tecnológico atrelado à área da informação, os Sistemas de Informação trazem recursos eficientes para a tomada de decisão? Verificou-se que os Sistemas de Informação nas tomadas de decisões organizacionais apóiam o desenvolvimento gerencial eficiente e competitivo proporcionando melhoria dos fatores

organizacionais, solução dos problemas, redução do tempo na realização das tarefas, trazendo respostas rápidas e seguras para a tomada de decisão.

Do ponto de vista metodológico esta pesquisa estruturou-se pela pesquisa bibliográfica, levantando a bibliografia publicada sobre o tema, colocando os pesquisadores em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre o assunto, portanto, colocou-nos a par do estudo da arte do nosso objeto de estudo, visando apresentar a influência dos Sistemas de Informação nas tomadas de decisões organizacionais.

A bibliografia como técnica tem por objetivo a descrição e a classificação dos livros e documentos similares, tais como autor, gênero literário, conteúdo temático etc. Dessa técnica resultam repertórios, boletins, catálogos bibliográficos. E é a eles que deve recorrer ao elaborar a bibliografia de um tema de trabalho (SEVERINO, 2000).

Esta monografia foi elaborada através de um levantamento da bibliografia relativa ao tema delimitado, sejam na forma de livros, textos legais, publicações avulsas, entre outros periódicos.

Portanto, através da leitura, análise e interpretação de livros, imprensa escrita e internet, todo material recolhido foi submetido a uma triagem para estabelecer um plano de leitura, que se fez acompanhar de anotações e fichamentos que serviram à fundamentação da Revisão de Literatura e, mais adiante, a conclusão da monografia.

2.2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Um bom ambiente de trabalho é condição necessária para um bom desenvolvimento profissional, mas é só uma parte. O sentimento de identidade social é fortemente ancorado na relação profissional, mas não se esgota nela. Quando as organizações incentivam o estreitamento das relações sociais apenas no seu interior, elas não estão prejudicando apenas os indivíduos, mas a si próprias, na medida em que elas tenderão a não desenvolver seus contatos em médios e longos prazos, terão um crescimento estagnado. É saudável para as pessoas e para as organizações que elas mantenham contatos múltiplos e diversos, que vejam, pensem, sintam, discutam com outros que não estão presentes no seu dia-a-dia de trabalho. E isso quando rotineiro mais mutável é o ambiente (CASTORIÁDIS, 2007).

As medidas de ambiente organizacional buscam demonstrar sua validade de conteúdo e sua precisão. Essas medidas são avaliadas através de instrumentos construídos sob teorização científica sobre algum conceito, cuja origem pode estar assentada em outra disciplina, essa conexão entre as variáveis e o campo de ambiente organizacional que se dá a partir de suposições, pois representam atributos do indivíduo, das equipes de trabalho ou da organização (MALHOTRA, 1993).

É partir do ambiente organizacional que as empresas obtêm recursos e avaliam as informações necessárias para seu funcionamento e subsistência, e quando surgem mudanças o quadro habitual dos indivíduos e equipes de trabalho fica estremecido até que elas se sintam seguras das novas escolhas que serão tomadas a partir das decisões escolhidas, colocando em prática nas operações para o alcance dos objetivos. O ambiente organizacional é um conjunto amplo e complexo na organização, devido aos fatores internos e externos que contribuem para tudo aquilo que ocorre dentro de cada empresa, adotando suas estratégias e ações (CHIAVENATO, 2000).

Sabemos que as organizações, especialmente as grandes empresas privadas, apresentam uma maior facilidade em captar as mudanças sociais e responder mais

rapidamente a elas que as demais instituições. Elas respondem não apenas de maneira operacional, mas também de forma simbólica, via cultura organizacional e repasse de todo um imaginário. As organizações lêem o que se passa no seu ambiente e reelaboram respostas que possam ser direcionadas para os seus objetivos (CASTORÍADIS, 2007).

O ambiente organizacional bem organizado e adaptado garante o sucesso da organização. Dentro do ambiente organizacional é preciso que as operações sejam formalizadas e inovadoras, onde obtêm as forças econômicas, como máquinas, capital e o reconhecimento de liderança (FERNANDES e BERTON, 2008).

A melhor maneira de analisar o ambiente não é tentando entendê-lo como um conjunto de outros sistemas ou organizações, mas vendo-o como as informações que se torna disponível para que a organização por meio de uma atividade de busca possa ter acesso e estar utilizando a mesma, para tomar alguma ação (CHOO, 2003).

O ambiente organizacional é composto por três componentes do comprometimento organizacional. O comprometimento afetivo, onde os colaboradores de uma organização se comprometem, o comprometimento calculativo, baseado num investimento pessoal com retorno, e o comprometimento normativo, com sentimentos organizacionais e dever moral com a organização (MEDEIROS e ENDERS, 1998).

Esses três componentes, afetiva, calculativa e normativa buscam ser independentes entre si e podem ser medidas através de uma escala específica: Escala do Comprometimento Afetivo, Calculativo ou Normativo, onde estas escalas são constituídas por afirmações representativas da dimensão específica que está a ser medida (Idem).

Dentro do ambiente organizacional incluem-se os clientes, fornecedores, tecnologia, leis, economia, política, ecologia, cultura, tudo aquilo que pode ser afetado diretamente ou indiretamente à organização onde se encontra dimensões amplas abrangentes e específicas. O ambiente organizacional dentro das mudanças que ocorrem pode ser classificado como estável quando as mudanças são poucas e instáveis quando as mudanças são freqüentes e variadas (NETO, 2006).

O desenvolvimento de inovações relacionado à Tecnologia da Informação é normalmente associado aos analistas de sistemas e programadores. Esses trabalhadores, porém, possuem características peculiares e os fatores motivacionais associados ao seu desempenho não são necessariamente semelhantes aos da população em geral (MCNURLIN e SPRAGUE JR, 2002).

As organizações são como um sistema aberto que atuam em um ambiente que as envolve, e é definido como macroambiente e microambiente. O macroambiente é constituído por fatores econômicos, tecnológicos, sociais, culturais e políticos onde geram reações, ações e mudanças, influenciando nas operações do ambiente organizacional de uma organização. O microambiente é específico de empresa para empresa, pois é um ambiente de tarefa onde obtêm as entradas e saídas contendo fornecedores, clientes, concorrentes e entidades reguladoras, onde criam um nicho de operações e estabelece seu domínio oferecendo recursos, meios e oportunidades (CHIAVENATO, 2002).

O processo de tomada de decisão é uma seqüência de atividades geradas pelos tomadores para solucionarem problemas, através de soluções alternativas, tendo dois tipos de decisões, as divisões programadas e não programadas (CHARNOV e MONTANA, 2005).

As decisões programadas caracterizam os problemas que são bem compreendidos, rotineiros e repetitivos, onde se toma decisão simples do dia a dia. Já as decisões não

programadas caracterizam os problemas que não são bem compreendido e pouco estruturado, onde as decisões serem tomadas mediante habilidades do gerente (Idem).

Existem diferentes níveis de tomadas de decisão, o estratégico, o administrativo e o operacional, onde as tomadas de decisões estratégicas determinam os objetivos da organização como um todo, seu propósito e direção e as tomadas de decisão táticas busca o desenvolvimento estratégico para realizarem as metas definidas pela administração, esta voltada para a ação e por fim as tomadas de decisões operacionais é o curso das operações diárias, onde determina a maneira de como as operações deve ser conduzidas. É eficaz e eficiente para realização das metas estabelecidas (Idem).

No processo de tomada de decisão, é importante ter disponíveis dados, informações e conhecimentos, mas esses normalmente estão dispersos, fragmentados e armazenados na cabeça dos indivíduos que sofrem interferência de seus modelos mentais. Nesse momento, o processo de comunicação e o trabalho em equipe desempenham papéis relevantes para resolver algumas das dificuldades essenciais no processo de tomada de decisão. Pelo processo de comunicação, pode-se buscar o consenso que permite prever a adequação dos planos individuais de ação em função do convencimento, e não da imposição ou manipulação. Pelo trabalho em equipe, pode-se conseguir obter o maior número de informações e perspectivas de análise distintas, sendo validada a proposta mais convincente no confronto argumentativo dos demais (GUTIERREZ, 1999).

A tomada de decisão é muito importante no trabalho de administrar. É um processo onde faz uma escolha entre várias alternativas para se defrontar com um problema ou uma oportunidade, sempre lidando com problemas, reconhecer a existência de problemas pode gerar em primeiro passo para a existência das oportunidades (CHIAVENATO, 1999).

Para chegar à tomada de decisão é preciso passar por um caminho chamado de processo decisório, dentro deste processo estão varias obrigações. É preciso saber que nas condições de incertezas e riscos dentro do ambiente, a tomada de decisão que faz sua divisão, varia entre alternativas que se baseia em seus valores pessoais e envolvimento social. O objetivo que a tomada de decisão deseja atingir com suas ações, seus critérios de preferências, a sua situação no ambiente que muitas vezes foge do controle de quem toma as decisões, afetando a escolha, a estratégia ou ação para atingir seus objetivos e resultados (Idem).

Todas essas obrigações mostram que o processo decisório ocorre dentro de um ambiente, onde a tomada de decisão esta inserida dentro dele, buscando alcançar os objetivos, levando em consideração suas preferências e seguindo as estratégias para obter os melhores resultados. Para isso, é preciso identificar a situação, o problema ou a oportunidade, obter informações sobre isto, pois é fundamental para reduzir a incerteza, visar soluções, avaliar as alternativas a fim de escolher a solução mais adequada, implementar a solução escolhida e avaliar os resultados obtidos (Idem).

Mediante a este processo é verídico que a tomada de decisão é um processo contínuo e um desafio para ao administrador lidar com pessoas e com o tempo, utilizando os recursos organizacionais de maneira eficiente e eficaz. Cada decisão tomada tem impacto em outra decisão e assim por diante, ate chegar ao objetivo proposto (Idem).

A tomada de decisão, entendida como processo pelo qual são escolhidas algumas ou apenas uma entre as alternativas para ações a serem realizadas, é considerada como a conversão de informações em ação (OLIVEIRA, 2004).

As decisões podem ser tratadas como algo científico e racional, enfatizando-se as análises e as relações de causa e efeito, com o intuito de antecipar ações e decidir de forma mais eficaz e eficiente (MOTTA, 2004).

As decisões são tomadas constantemente em função de custo e benefício de forma interativa e muitas vezes essas decisões são tomadas com base em valores, experiências e envolvimento social. Dentro da organização nada acontece até que as pessoas que estão dentro dela comecem a tomar decisões e agir em nome da empresa. Para chegar à decisão adequada é preciso fazer uma análise de todos os elementos presentes. Decidir requer coragem, pois raramente a decisão é agradável. É preciso equilibrar objetivos, opiniões e prioridades, lembrando que tomada decisão envolve riscos e incertezas (HEIBORN e LACOMBE, 2008).

A informação é o fator mais importante para as decisões, elas são suporte as tomadas de decisões seja ela consciente ou inconsciente. Em algumas organizações há um sistema de apoio à decisão, ele é interativo e proporciona acesso fácil a modelos decisórios de apoio à tomada de decisão, tendo como objetivo obter decisões mais estruturadas e consistentes (Idem).

A tecnologia exerce um papel essencial tanto na comunicação e armazenamento dos dados, das informações e dos conhecimentos como na integração dos tomadores de decisão. Exerce também enorme potencial para o compartilhamento do conhecimento de qualquer parte do mundo, o tomador de decisão pode acessar a experiência passada de outras pessoas e aprender com elas. A troca de informações, de conhecimentos e sua qualidade e rapidez, são o sucesso das organizações. Quanto maior a capacidade da Tecnologia da Informação e da comunicação, maior a capacidade de inter-relacionamentos, capacidade de aprender e lucrar com o compartilhamento da informação e do conhecimento (JOHNSON, 1997).

Os Sistemas de Informação são constituídos por elementos interdependentes em constante interação com o ambiente, onde necessita de manutenção para manter sua estabilidade, adaptabilidade. Controla o ambiente para tomada de decisões atingirem suas metas, e integração junto ao grupo (MANÃS, 1999).

Os Sistemas de Informação podem ser definido de diversas maneiras, dentre elas, ele é um conjunto que contém elementos inter-relacionados para coletar a entrada, fazer o processamento e direcionar a saída dos dados e da informação, como um mecanismo de *feedback* para atender um objetivo (STAIR e REYNOLDS, 2002).

A maneira adequada nos Sistemas de Informação para a realização dos processos de informação é definido com um conjunto interdependente das pessoas, tecnologias, estruturas da organização e métodos, onde as empresas captam as informações que necessitam para o seu funcionamento atual e para a sua evolução (MANÃS, 1999).

Há três componentes essenciais que os Sistemas de Informação utilizam para garantir um resultado positivo. As pessoas que participam no processo de informação, as estruturas da organização e a Tecnologia da Informação. Esses componentes estão numa interação dinâmica para as buscas de mudanças e de melhores resultados organizacionais (Idem).

Os Sistemas de Informação coletam, processam, armazenam, analisam e disseminam as informações para uma finalidade. Ele pode programar desde um computador pessoal e *software*, até banco de dados e redes de comunicação. Seus componentes são: *Hardware*, *Software*, Banco de Dados, Rede, Procedimentos e Pessoas (TURBAN et al., 2005).

Através do uso dos Sistemas de Informação consegue-se identificar o escopo dos problemas e oportunidades enfrentados numa organização, dando suporte para as pessoas, grupos de trabalho e a própria empresa, seu uso adequado junto a uma implementação eficaz, resulta na eficiência interna e dá apoio nas tomadas de decisão (STAIR e REYNOLDS, 2002).

Os Sistemas de Informação é implementado para o alcance de diversos objetivos, um deles é processar de maneira mais rápida dados para informação e conhecimento para a tomada de decisão. Os Sistemas de Informação Gerencial foram criados para dar acesso, exibição das informações e suporte para tomada de decisão (TURBAN et al., 2005).

Os Sistemas de Informação Gerencial fornecem informações gerenciais para o processo de tomada de decisão. São compostos por fontes internas e externas à organização, tais fontes que usam fatos do passado, presente e projetam o futuro. A informação é primária ou secundária, isso vai de acordo com a necessidade que leva à tomada de decisão e aos objetivos, planos projetados e ações que levam aos resultados. Os resultados possibilitam a comparação entre resultados e padrões, e conduzem a uma ação corretiva. Uma empresa pode utilizar um Sistema de Informação que seja distribuído em diversos subsistemas de informação. Há áreas essenciais a serem trabalhadas como informação para apoiar a decisão, tais como: recursos humanos, transportes, contas a pagar, contas a receber, crédito, cobrança, faturamento, estoques e vendas (MANÃS, 1999).

Os Sistemas de Informação Gerencial são um conjunto integrado de subsistemas, ele busca melhorar a eficácia, dando a informação correta, para a pessoa certa, no tempo adequado. Os Sistemas de Informação Gerencial são fundamentais para a lucratividade numa organização, ele tem como objetivo ajudar a organização a alcançar suas metas, fornecer a seus gerentes detalhes sobre as operações da empresa para que possam controlar organizar e planejar de forma efetiva e eficiente, através de relatórios, analisando dados detalhados dos bancos de dados de processamento de transações, mostrando os resultados aos gerentes de uma maneira compreensível onde dará suporte para a tomada de decisão (STAIR e REYNOLDS, 2002).

É importante nos Sistemas de Informação a sua abrangência, onde busca informações operacionais, conduzindo o manuseio e análise pronta e correta para a tomada de decisão, pois os Sistemas de Informação são programas indispensáveis para apoiarem a tomada de decisão numa organização atual e moderna, e é através da informação que se encontra os problemas e oportunidades, onde criam recursos para serem utilizados, nas tomadas de decisão e solução dos problemas (MANÃS, 1999).

Os benefícios vêm para atender as expectativas de uma organização e podem ser calculados ou não calculados. Eles são calculados quando o custo da informação é justificado pelo fato de que foi menor que o aumento da lucratividade, mas a maioria dos benefícios não é mensurável e é preciso saber avaliá-los (MORESI, 2000).

Os Sistemas de Informação proporcionam uma melhoria de controles organizacionais, a competitividade, manterem e aumentar a participação da empresa em todas suas funções, melhorar a qualidade de atendimento, aumentar a produtividade, gerar um ambiente criativo e reduzir custos. Estes benefícios mostram relatórios mais consistentes, auxiliam na satisfação dos profissionais, melhora os controles e as funções, e trazem os resultados de maneira mais rápida (PRATES e OSPINA, 2004).

Os Sistemas de Informação de uma organização precisa de confiabilidade das informações, transferências de informações entre as pessoas ou grupos da organização pelo sistema, oportunidade, quantidade e qualidade perante as informações disponibilizadas, apoio no processo decisório, dando mais qualidade na hora de tomar uma

decisão, tempo de resposta rápida, custo-benefício, diferencial competitivo e maior lucratividade (MORESI, 2000).

Os benefícios gerados pelos Sistemas de Informação são um aumento da continuidade, pois facilita a integração funcional, aumenta a automação operacional, a velocidade de resposta e melhora o fluxo de trabalho, uma melhoria nos controles, pois reduzem custos operacionais, melhora a precisão de entrada de dados, a capacidade de saída de relatórios, reduz a redundância de operações, aumenta a previsibilidade dos cenários, relatórios mais consistentes e um menor risco na tomada de decisão, uma melhoria de compreensão das funções produtivas do processo de planejamento e direção na organização, aumenta a satisfação dos usuários, melhora a capacidade de visão total do negócio, auto-avaliação da qualidade de serviço, e a correlação entre as diversas áreas da empresa (PRATES e OSPINA, 2004).

Avaliarem os benefícios e medirem suas vantagens dos Sistemas de Informação requer um processo árduo, de muita análise. Os benefícios alcançados pelo Sistema de Informação são classificados como benefícios tangíveis e intangíveis, os benefícios tangíveis trazem para a organização vantagens econômicas, como melhoria no fluxo de trabalho, informação correta na hora certa, menor tempo ao executar uma tarefa e a redução de procedimentos. Os benefícios intangíveis são difíceis de quantificar, mas ele melhora o processo de tomada de decisão, reduz os erros, aumenta a precisão, melhora o serviço aos clientes e melhora a imagem dos negócios (ANDRADE e FALK, 2001).

Surgem pela facilidade de uso dos Sistemas de Informação, e por sua utilidade, onde gera as expectativas do usuário, pois se tornam útil e fácil de usar. Suas vantagens são melhoria dos fatores organizacionais, solução dos problemas, reduz o tempo na realização das tarefas, traz respostas rápidas e seguras para a tomada de decisão, melhoria no fluxo e ambiente de trabalho, maior autonomia, redução dos erros, da disponibilidade do sistema e aquisição de novos conhecimentos (Idem).

Com relação às vantagens, são menores os custos, maior produtividade, maior qualidade, percepção da necessidade dos usuários e treinamento adequado, afinal melhora a compreensão das funções produtivas, pois melhora a satisfação dos usuários devida à execução das tarefas de maneira mais rápida e eficiente, melhorando o processo de planejamento (PRATES e OSPINA, 2004).

Nos Sistemas de Informação as seguintes vantagens são geradas por: funcionalidade que envolve a adequação, propondo se fizer o que é apropriado; acuraria, fazer o que foi proposto de forma correta; interoperabilidade, pois interage com os sistemas específicos; conformidade, concordando com as normas; segurança de acesso, acessando os dados só quando for autorizada; confiabilidade, tendo maturidade e tolerância para verificar com que frequência se apresenta as falhas; recuperabilidade, conseguindo recuperar os dados na causa de possíveis falhas; usabilidade, inteligibilidade, entendendo o conceito e a aplicação; apreensibilidade, aprendendo a usar; operacionalidade, aprendendo operar e controlar, eficiência no tempo de resposta e na velocidade de execução; recursos, quais recursos são utilizados e quanto tempo eles vão durar; modificabilidade, modificando e adaptando, estabilidade nas operações; testabilidade, sempre testando as modificações; pontabilidade, adaptando e instalando em outros ambientes (ANDRADE e FALK, 2001).

3 CONCLUSÃO

O objetivo geral estabelecido para o presente trabalho foi verificar a influência dos Sistemas de Informação nas tomadas de decisões organizacionais. Verificou-se que os Sistemas de Informação auxiliam na identificação dos problemas e oportunidades enfrentados numa organização, dando suporte para as pessoas e para a própria empresa, através de informações confiáveis, obtendo oportunidade de crescimento e bons resultados.

Desta forma, ficou evidente que os Sistemas de Informação podem ser um grande aliado dos empresários quando utilizado o avanço tecnológico, tendência para minimizar os percalços do mundo globalizado.

A busca por competitividade, a maior produtividade com menor tempo e menor custo e, conseqüentemente, maior lucratividade, exigem das empresas um Sistema de Informação ágil e capaz de atender a demanda de informações para o entendimento das relações laborais no ambiente organizacional.

Ficou claro que se por um lado a globalização e a tecnologia de ponta provocaram mudanças no mercado, por outro, a tecnologia da informação continuará provando grandes mudanças nas organizações, no mercado, no trabalhador e, em todos os aspectos que envolvem a cultura organizacional.

Os Sistemas de Informação trazem grandes oportunidades de crescimento e desenvolvimento organizacional. Quando bem implantado e utilizado na organização, os Sistemas de Informação trazem grandes chances de a empresa sobressair no mercado competitivo, ressaltando que é necessário para tanto, um investimento planejado e adequado às necessidades e as expectativas da empresa, de forma a obter resultados satisfatórios.

O uso dos Sistemas de Informação gera informações confiáveis, alinhada com o planejamento estratégico, dependente de boas informações que possam obter bons resultados para auxiliar na tomada de decisões da alta administração numa organização.

Os Sistemas de Informação não se limitam aos computadores, mas abrangem toda a forma de gerar, armazenar, veicular, processar e reproduzir a informação, a fim de tomar melhores decisões organizacionais.

A implantação dos Sistemas de Informação vem gerando um processo de transformação das formas tradicionais de realizar o trabalho para novas formas automatizadas, promovendo benefícios e vantagens para a organização. Ela sustenta as estratégias de negócio existentes, permitindo que se viabilizem novas estratégias empresariais com base no seu *metiê*.

Verificou-se que os Sistemas de Informação facilitam e melhoram as informações para tomada de decisão ao automatizarem as tarefas rotineiras. Eles melhoram o controle interno das operações, o atendimento ao cliente, aumentam a capacidade de reconhecer problemas organizacionais mais cedo, ajudam o gerente a testar algumas decisões antes de colocá-las em prática, melhoram o processo produtivo, aumentam a produtividade e, por conseguinte competitividade.

Por tanto, o investimento nos Sistemas de Informação feitos de forma racional, facilita na revelação de pontos fracos a serem melhorados, tornando a empresa cada vez mais competitiva, propiciando seu crescimento.

Através do presente estudo, verificou-se que os Sistemas de informação não se dão apenas ao uso de sistemas de computadores, mas sim a tudo aquilo que se obtêm

através de dados, conteúdos, pesquisa e/ou da própria informação em si, para se tomar uma decisão precisa e eficiente.

Os Sistemas de Informação vem desempenhando dentro das pequenas e grandes empresas meios de se diminuir as antigas funções mais burocráticas e menos eficientes, e adequar-se aos novos métodos de informação com maior eficácia e em menor tempo, sem perder a qualidade de seus produtos e de sua matéria-prima, obtendo assim maior lucratividade.

Constatou-se que o uso desta tecnologia traz às empresas grandes oportunidades de crescimento e desenvolvimento, e que se bem implantado e utilizado na organização são grandes as chances de se sobressair no mercado competitivo, ressaltando que é necessário para tanto, um investimento planejado e adequado às necessidades e as expectativas da empresa de forma a obter grandes resultados.

Torna-se claro que a tomada de decisão é dependente de boas informações para que se possam obter bons resultados. A informação é o triunfo que toda empresa pode utilizar em favor de seus objetivos.

É grande a quantidade de informações gerenciadas por computadores, porém, o impacto da tecnologia está na qualidade desta informação, sendo ela uma ferramenta gerencial utilizada por todos os níveis da organização, é necessário que a mesma satisfaça a alguns requisitos, tais como: ser apropriada para a tarefa, completa, precisa e pontual para que possa ser utilizada na hora correta. Assim é possível prevenir falhas no momento em que se forem tomar determinadas decisões e evitar insucesso no âmbito gerencial da organização.

Conclui-se, portanto, que os Sistemas de Informação para os administradores e gerentes, têm o intuito de auxiliá-los, para que possam desempenhar suas funções da melhor maneira possível em seu trabalho, filtrando as informações que são mais importantes, para tomarem decisões organizacionais, disponibilizando de mais agilidade de serviços, minimizando a chance de erros. Deste modo, verificou-se que a hipótese deste trabalho é verdadeira, pois, a empresa torna-se cada vez mais competitiva e exemplar através do uso dos Sistemas de Informação, proporcionado assim, melhoria dos fatores organizacionais com crescimento de forma concisa e consistente.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, D. G.; FALK, J. A. Eficácia de sistemas de informação e percepção de mudança organizacional: um estudo de caso. **Revista de administração contemporânea**, v.5, n.3, p.62, 2001.

CASTORÍADIS, C. **A instituição imaginária da sociedade**. 6ª edição. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2007. 418p.

CHARNOV, B. H.; MONTANA, P. J. **Administração**. 2ª edição. São Paulo: Saravaia, 2005. 525p.

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. 2ª edição. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 457p.

CHIAVENATO, I. **Administração: teoria, processo e prática**. 3ª Edição. São Paulo: Makron Books, 2000. 416p.

- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**. 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2002. 631p.
- CHOO, C. W. **Gestão de informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente**. São Paulo: Editorial Caminho, 2003. 368p.
- FERNANDES, B. H. R.; BERTON, L. H. **Administração estratégica: da competência empreendedora à avaliação de desempenho**. São Paulo: Saraiva, 2008. 264p.
- GUTIERREZ, G. L. **Gestão comunicativa: maximizando criatividade e racionalidade**. Rio de Janeiro : Qualitymark, 1999. 124p.
- HEILBORN, G. L. J.; LACOMBE, F. J. M. **Administração: princípios e tendências**. 2ª edição. São Paulo: Saraiva, 2008. 544p.
- JOHNSON, M. **Administrando no próximo milênio**. São Paulo: Pioneira, 1997. 184p.
- MALHOTRA, Y. (1993). **An analogy to a Competitive Intelligence Program: Role of measurement in organizational research**.
Disponível em: <<http://www.brint.com/papers/orglrng.htm>>.
Acessado em: 23 de outubro de 2013.
- MANÃS, A. V. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Érica, 1999. 282p.
- MCNURLIN, B. C.; SPRAGUE JR, R. H. **Information Systems Management in Practice**. 5th Edition, New Jersey: Prentice Hall, 2002.
- MEDEIROS, C. A. F.; ENDERS, W. T. Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v.2, n.3, p.67-87, 1998.
- MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação. **Ciência da informação**, v.29, n.1, p.21-24, 2000.
- MOTTA, P. R. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. 7ª edição. Rio de Janeiro: Record, 2004. 256p.
- NETO, J. P. B. **Teorias de administração**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006. 168p.
- OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 9ª edição. São Paulo: Atlas, 2004. 285p.
- PRATES, G. A.; OSPINA, M. T. Tecnologia da Informação em pequenas empresas: Fatores de êxito, restrições e benefícios. **Revista de administração contemporânea**, v.8, n.2, p.15; 23-24, 2004.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 21ª edição. São Paulo: Cortez, 2000. 280p.
- STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. 4ª edição. Rio de Janeiro: LTC, 2002. 496p.
- TURBAN, E.; RAINER JR, R. K.; POTTER, R. E. **Administração de tecnologia da informação: teoria e prática**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 618p.