

## EMPRESAS E SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Ana Cássia Garcia Paula<sup>1</sup>; Carolina Rodriguez Souza<sup>2</sup>; Gisele Rodrigues de Souza<sup>3</sup>;  
Jackeline de Araujo Leal<sup>4</sup> e Letícia de Oliveira<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Acadêmicas do 3º ano de administração da UEG - UnU Santa Helena;  
carolpax@grupouniversogo.com.br

**RESUMO:** As organizações têm investido em tecnologia de informação - TI, para o alcance de melhoria nos processos organizacionais, e para isso são implantados os Sistemas de Informações Gerenciais, que viabilizam a integração das informações num único sistema. O presente artigo descreve os benefícios que a empresa Pax Santa Helena Serviços Póstumos Ltda tem por meio do sistema de informação gerencial – SIG. O sistema denominado DMPAX foi implantado, visto que, as informações são um fator decisivo dentro das empresas. É por meio delas que os gestores conseguem tomar decisões de maneira mais assertiva, assim, o sistema utilizado pela empresa estudada possibilita maior efetividade nos processos gerenciais.

**Palavras-Chave:** Organizações, decisões, tecnologia de informação.

### 1. INTRODUÇÃO

A tecnologia tem sido uma ferramenta importante nas organizações, auxiliando as decisões importantes. A velocidade com que as informações são criadas e como elas circulam pelo ambiente interno e externo, deixam claro a forte influência que elas têm sobre as pessoas e conseqüentemente sobre os consumidores.

Para suprir as necessidades da empresa têm-se vários tipos de sistemas de informação, e em cada nível há um tipo específico que auxilia nos processos decisórios, visando sempre atender as necessidades da organização como um todo. Nesta abordagem a informação é tratada como um recurso que possui custo e valor para as empresas, que se adaptam as mudanças que a tecnologia impõe para o mercado moderno.

A utilização do sistema de informação proporciona às organizações um controle significativo das informações, pois, elas chegam de forma rápida e organizada ajudando na elaboração de estratégias de forma eficiente e com a certeza que foram utilizadas de fontes seguras.

Apresenta-se nesse artigo os benefícios que o sistema de informação DMPAX proporciona a empresa Pax Santa Helena Serviços Póstumos Ltda na prestação de serviços e nas atividades do cotidiano facilitando o processo administrativo e gerencial da empresa.

### 2.1. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Devido à globalização e a alta competitividade do mercado, as empresas têm feito investimentos tanto na tecnologia de informação, implantando sistemas que possam atender as necessidades da organização, quanto às dos clientes. Portanto, há necessidade de um Sistema de Informação – SI.

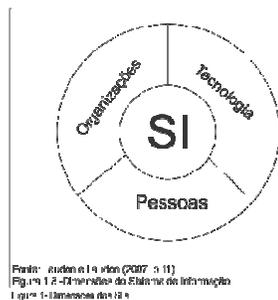
Um sistema de acordo com Oliveira (2002, p.35), “é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com

determinado objetivo e efetuam determinada função”. Essas partes se inter-relacionam para dar suporte à tomada de decisão.

Para isso, uma ferramenta essencial é o sistema de informação, que tem como principal elemento a informação. Essa por sua vez, é armazenada, tratada e fornecida com o intuito de apoiar os processos organizacionais.

Além disso, os SI's organizam, controlam e distribuem os dados ou informações, de forma que elas sirvam para conduzir a empresa, resolver problemas e criar novos meios de produção.

Laudon e Laudon (2007) mencionam que as dimensões do sistema de informação é composta por três elementos: organização, tecnologias e pessoas, conforme mostra a figura 1.



A dimensão organizacional refere-se ao ambiente que engloba pessoas, procedimentos recursos, e é neste ambiente que são implantados os SI's. Por sua vez, as pessoas são essenciais para o sistema de informações, são seus usuários, é quem tem papel fundamental na interpretação das informações.

E a tecnologia que é composta de uma serie de ferramentas hardware, software, armazenagem de dados, comunicação, redes, entre outras, que podem contribuir nas organizações, sendo uma ferramenta indispensável para as mudanças que possam surgir nas organizações.

Analisando essas dimensões verifica-se a necessidade da interrelação entre eles, para alcançar com sucesso os objetivos traçados pela organização.

## 2.2 TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Laudon e Laudon (2004) afirmam que, os sistemas de informação podem ser divididos em quatro tipos principais que suprem a empresa em vários níveis: sistema do nível operacional, do nível de conhecimento do nível gerencial e do nível estratégico, o autor ainda explica os quatro níveis.

Os de nível operacional apoiam aos profissionais que atuam na gerência dos processos organizacionais, dando suporte às tarefas fundamentais da organização tais como fluxo de caixa, contas a pagar, contas a receber, folha de pagamento, controle de estoque dentre diversas outras tarefas que compõem as operações realizadas dentro da organização.

No nível de conhecimento encontram-se sistemas que auxiliam as empresas comerciais a inserir novas tecnologias e também ajuda a organização a controlar o fluxo de documentos dando suporte aos trabalhadores que atuam na área do conhecimento e de dados da organização. Sistemas do nível gerencial auxiliam os gerentes médios, atendendo as atividades de monitoração, controle, tomadas de decisões e procedimentos administrativos. E, por fim, os sistemas de nível estratégico contribuem para a

determinação de mercados a atingir, em soluções contra barreiras comerciais, como recessões. Além de gerar informações que serão utilizadas na formulação de estratégias. Os sistemas deste nível são utilizados pelos executivos seniores.

Assim sendo, verifica-se que, cada tipo de sistemas de informação tem suas especificidades, as quais, auxiliam a empresa e seus gestores nas diversas atividades que eles executam.

### **2.3 BENEFICIOS DO SISTEMA DMPAX PARA A PAX SANTA HELENA**

O sistema DMPAX foi criado com base em informações dos próprios usuários e profissionais da área de informática, com o objetivo principal de auxiliar na tomada de decisão e fornecer informações precisas e rápidas para a direção.

O sistema de informações usado pela empresa Pax Santa Helena, propicia suporte no nível gerencial para controlar e planejar as estratégias definidas pela direção da empresa.

O sistema DMPAX oferece informações para a gerência como: relatórios semanais de clientes cancelados, relatório de vendas por bairros, relatórios financeiros, relatórios de clientes inadimplentes, controle de saídas de estoques e material de consumo, relatório número de contratos vendidos por colaborador, determinação de metas para cobrança tendo em conta média de meses anteriores, entre outros.

A utilização desse sistema possibilita a empresa definir estratégias por meio das informações geradas, bem como focar em pontos que necessitam obter melhores resultados.

Na visão de Oliveira (2002, p.54), é difícil avaliar de forma quantitativa a importância do sistema de informação gerencial, contudo pode se determinar alguns benefícios que contribuem de uma forma geral para a organização, tais como: redução dos custos das operações; melhorias no acesso as informações; aumento de produtividade; melhorias nos serviços realizados e oferecidos; melhorias na tomada de decisão, por meio fornecimento de informação mais rápida e precisa; estímulos de maior interação dos tomadores de decisão; fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões; melhorias na estrutura organizacional no fluxo de informações, para facilitar o fluxo de informações; melhorias na estrutura de poder, proporcionando maior poder para aqueles que entendam e controlam o sistema; redução do grau de centralização de decisões da empresas; melhorias na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Observando o sistema DMPAX como um todo e analisando os pontos positivos que ele oferece, constatam-se os seguintes benefícios:

- Redução de consumo de material de escritório, devido ao sistema acoplar informações em um único documento/relatório.
- Informações rápidas e precisas, devido à capacidade de processamento da informação ser eficiente.
- Facilita a redução de erros, aumentando a qualidade do serviço prestado.
- Automatização dos processos operacionais.
- Maior autonomia aos departamentos.
- Crescimento significativo da produtividade, em função da agilidade que o sistema oferece para os usuários.
- Otimização dos resultados através das informações colhidas.

#### 4. CONCLUSÕES

A utilização dos Sistemas Informações Gerenciais influenciam de forma visível no futuro da empresa no mercado, tanto perante questões internas como maior produtividade de todas as áreas como questões externas no que se refere à satisfação dos clientes e interação com os mesmos.

A empresa que investe em tecnologia de informação, e sabe como lidar com seus recursos tem atingindo resultados positivos. Em suma, não existe processo gerencial que tenha sucesso, sem a implantação de sistemas de informações. Pois só com este é possível, tomar decisões com uma margem de erro menor, devido ao sistema apresentar dados de acordo com a realidade. Observa-se, que a implantação do sistema DMPAX na empresa Pax Santa Helena trouxe grandes benefícios a mesma, pois, através dessas informações a empresa pôde melhorar a qualidade dos serviços prestados. Podendo assim, concluir que a interdependência entre gestores e sistemas de informação, é de fundamental importância para as organizações, tendo em vista as mudanças de consumo, de produção, como os recursos humanos e tudo que possa afetar o meio.

#### 5. REFERÊNCIAS

LAUDON, Kenneth C. **Sistemas de Informações Gerenciais: administrando a empresa digital**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

LAUDON, Kenneth C. **Sistemas de Informações Gerenciais: administrando a empresa digital**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Atlas, 2002.