

# SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EMPRESARIAIS

Natália da Silva Oliveira, Nayane Diniz Fernandes, Raquel Goulart Silva, Selma dos Santos<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Acadêmicas do 3º ano do curso de Administração na Universidade Estadual de Goiás  
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás  
raquelzinha\_goulart@hotmail.com

**RESUMO:** Este artigo aborda alguns tipos de sistema empresariais, apresentando seus conceitos, características, vantagens e desvantagens, bem como os seus objetivos. Elucida o significado de sistema, no qual as pessoas, organização e tecnologia da informação inter-relacionam para integrarem-no. Esse inter-relacionamento colabora para o avanço da organização e proporciona a possibilidade de lucratividade, competitividade e alcance dos seus objetivos com menos tempo e eficiência. Destacam-se, nesse trabalho, os Sistemas de Processamento de Transações e o Sistema de Suporte a Decisão.

**PALAVRAS – CHAVES:** organização, tecnologia, sistemas

## INTRODUÇÃO

É consensual que para as empresas atuais se destacarem e serem competitivas no mercado utilize-se dos sistemas de informações empresariais.

Neste contexto acredita-se que as empresas precisam investir em sistemas de informação para maior controle de suas atividades e organização das informações através de banco de dados, além disso, o sistema proporciona agilidade no fluxo de informações auxiliando os gestores na tomada de decisão.

Definiu-se esse tema, pois é atual e coopera para as inovações no ambiente organizacional, além disso, acrescentar conhecimentos na área tecnológica e suas influências nas empresas.

## 1. SISTEMAS EMPRESARIAIS

Stairs e Reynolds (2002, p.7) mencionam que um sistema “é um conjunto de elementos que se interagem para cumprir metas”. Os elementos podem conter informações sobre lugares, pessoas, objetos, etc. As metas são definidas pela organização para que objetivos sejam alcançados, e para tal, essas organizações têm recorrido à tecnologia da informação para auxiliá-los a ter mais controle dos seus processos organizacionais. Nesse sentido, a TI tem sido utilizada para agilizar esses processos, auxiliando o administrador nas análises e proporcionando respostas acertadas em todos os níveis da organização.

Pode-se dizer que a organização, tem usufruído dos sistemas de informação, que de acordo com Stair e Reynolds (2006, p.12) “é um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam (processam) e disseminam (saída) dados em informações e oferecem um mecanismo de realimentação para atingir um objetivo”. O quadro 1 exemplifica os elementos envolvidos em um sistema de informação.

| SISTEMA    | ELEMENTOS                         |                                                           |                                              |                                                    |
|------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|            | ENTRADAS                          | PROCESSAMENTO                                             | SAÍDA                                        | FEEDBACK                                           |
| LAVA- JATO | Carros sujos, sabão, água, bucha. | Lavagem dos carros (ensaboam, enxáguam, secam e enceram). | O carro limpo, para ser entregue ao cliente. | Satisfação do cliente, quanto ao serviço prestado. |

Quadro 1: Exemplo de elementos em um SI.

O exemplo do lava-jato expõe o funcionamento de um sistema em que a partir da entrada que é o carro sujo, umas séries de atividades acontecem para o alcance do objetivo, no caso, a entrega do carro limpo. No processamento, começa a execução das atividades que seriam ensaboar o carro, enxaguar, secar e encerar, para que se obtenha um resultado, ou seja, a saída que é o carro limpo. A satisfação do cliente em relação à limpeza do carro é o feedback, de acordo com essa satisfação ou não o processo possa ser melhorado.

Num sistema de informação esse processo ocorrerá por meio da informação, nele os dados são as entradas, ou seja, acontecimentos incíveis que a princípio não tem sentido, após os dados serem filtrados e analisados, transformam-se em informações entendíveis, assim através destas informações obtêm-se o conhecimento, do qual nasce a sabedoria, que consiste em utilizar-se do conhecimento para escolher a melhor caminho a seguir.

De acordo com Batista (2004, p.190) “quando se utiliza um sistema de informação para ajudar a controlar e aumentar a capacidade de resposta da organização, diz-se que ela tem um sistema empresarial”. Os sistemas empresariais são todos os sistemas úteis e existentes na organização, que auxiliam no recebimento e controle das informações, para aumentar a capacidade e agilidade nas tomadas de decisões.

O mesmo autor ainda explica que os sistemas empresariais propiciam suporte a três níveis hierárquicos da organização, a saber, o suporte tático, suporte gerencial e o suporte operacional, como mostram na figura 1 abaixo:

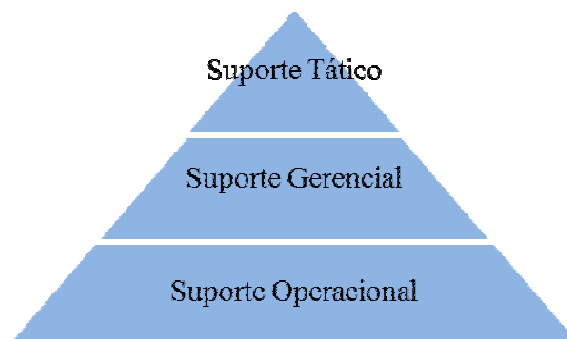


Figura 1: Níveis hierárquicos da organização.

Batista (2004) explana que o suporte tático facilita aos gestores do alto escalão na execução de suas atividades, e análises, permitindo respostas ágeis no campo das estratégias. O suporte gerencial auxilia os gerentes na realização e implementação de projetos e coleta de dados dentro e fora dos departamentos. E o suporte operacional controla e produz dados de vendas, compras, contas a pagar e a receber, ou seja, concentra todos os serviços que compõe a “vida” da organização.

Batista (2004) elucida alguns sistemas empresariais básicos que auxiliam as organizações como Fabricação e de Controle, esse sistema fornece dados para produzir, coordenar e controlar os processos produtivos, eles coletam dados e produzem relatórios referentes à situação das tarefas de produção, estoques, compras e fluxo de bens e serviços; Vendas e Marketing são utilizados para auxiliar a movimentação de produtos e serviços dos vendedores aos clientes, também funcionam como um suporte a vendas que ajudam a identificar clientes em potencial; Recursos Humanos auxilia na incorporação de mão-de-obra, recrutamento e seleção, plano de carreira, avaliação de desempenho.

Nota-se que os sistemas empresariais dão suporte a todos os departamentos da organização, na monitoração das tarefas diárias e aumenta a flexibilidade da organização de forma que consiga atender suas necessidades e alcançar maior fatia de mercado.

## **2. TIPOS DE SISTEMAS EMPRESARIAIS**

Os sistemas empresariais cooperam para desenvolvimento da organização, pois apoia no funcionamento e controle das tarefas realizadas pelos colaboradores. Esse tópico aborda alguns sistemas empresariais, tais como os Sistemas de Processamento de Transações – SPT e Sistemas de Suporte à Decisão-SSD.

### **2.1 Sistemas de Processamento de Transações- SPT**

Stair e Reynolds (2002, p.16) explicam que os SPT's são “uma coleção organizada de pessoas, procedimentos, *software*, banco de dados e dispositivos com a finalidade de registrar as transações empresariais realizadas”. Esse sistema oferece suporte às organizações, no registro de todas as operações comerciais diárias e básicas, porém essenciais para o controle das atividades empresariais.

Milbert e Ayres (2005, p.64) mencionam que os SPT's possuem as seguintes características: “processam grandes volumes de dados, exige uma grande capacidade de armazenamento (banco de dados), alto nível de detalhamento de dados, necessidade de alto nível de precisão, integridade de dados e segurança, e requer muita confiabilidade de processamento, pois interrupções no fluxo dos dados podem ser fatais para a organização”.

O SPT's aprimora o lançamento, processamento e armazenamento de dados, agilizando o fluxo de informações, reduzindo o tempo gasto na produção, aperfeiçoando os produtos e serviços, alcançando a satisfação do cliente, pois através das vendas a organização torna - se mais lucrativa.

Stair e Reynolds (2002, p.240) elencam os objetivos SPT's:

Processar dados gerados pelas e sobre as transações, manter um alto grau de precisão, assegurar a integridade e a precisão dos dados, aumentar a eficiência do trabalho, ajudar a fornecer mais e melhores serviços, ajudar a construir e a manter a fidelidade dos clientes e alcançar vantagem competitiva.

Os autores ainda descrevem algumas vantagens que os SPT's proporcionam, a saber: “o aumento da fidelidade do cliente, a melhoria no serviço fornecido ao cliente, a melhor execução da coleta da informação e a redução expressiva dos custos”.

### **2.2 Sistemas de Suporte à Decisão - SSD**

Stair e Reynolds (2002, p.19) relatam que os sistemas de suporte à decisão-SSD são “uma coleção organizada de pessoas, procedimentos, *software*, banco de dados e dispositivos usados para dar suporte a um problema específico na tomada de decisão. O foco de um SSD incide sobre a eficácia da tomada de decisão”. Esse sistema é utilizado pelos administradores e tomadores de decisão, em situações complexas e de difícil análise, ele tem

capacidade de armazenar grandes quantidades de informações, proporciona maior velocidade quando elas são solicitadas.

Segundo Falsarella e Chaves (2004, s. p) o SSD além de fornecer informações, serve também para “analisar alternativas, propor soluções, pesquisar o histórico das decisões tomadas, simular situações, etc”.

Laudon e Laudon (2005, s. p) mencionam algumas características dos SSD's: tais como, “a possibilidade de desenvolvimento rápido, com a participação ativa do usuário todo o processo; facilidade para incorporar novas ferramentas de apoio à decisão, novos aplicativos e novas informações; flexibilidade na busca e manipulação das informações; armazenar o conhecimento e as experiências de especialistas em bases de conhecimento; utilizar mecanismos de inferência integrados às bases de conhecimento para resolver - ou auxiliar a resolver - problemas; possibilitar a inclusão de novos conhecimentos nas bases de conhecimentos sem eliminar os conhecimentos já armazenados”.

Laudon e Laudon (2005, s. p) elencam as vantagens e desvantagens dos SSD's, tendo como vantagens, “decisões mais eficientes e eficazes e melhor comunicação entre os administradores, gerentes ou gestores”. E como desvantagens, “a transferência de poder ao sistema que não é intencional, a dificuldade em atribuir responsabilidades e a suposição da relevância da resposta do sistema”.

Todos os sistemas possuem vantagens e desvantagens, porém nota-se no ambiente competitivo os sistemas empresariais tornou-se diferencial para as empresas que os utiliza. Mesmo possuindo desvantagens uma ferramenta poderosa para o desenvolvimento da organização.

## CONCLUSÃO

A tecnologia da informação é de suma importância para as organizações, pois através da mesma, as empresas podem melhorar todos os seus processos. É possível utilizar os sistemas de informação, em todos os níveis organizacionais, de modo que as informações sejam úteis e valiosas dando suporte ao administrador na tomada de decisão.

Desse modo, pode-se dizer que, o avanço tecnológico ocasionou a automação do fluxo de trabalho da organização, propiciando efetividade desde a produção a até a gestão. Assim, os sistemas além de, modernizarem o ambiente de trabalho, têm auxiliado as empresas a serem competitivas e aproveitarem melhor as oportunidades do mercado.

Nesse panorama, as pessoas precisam ser qualificadas para lidarem e usufruírem dos recursos da tecnologia da informação para enfrentarem com sucesso os desafios impostos à organização.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**- São Paulo: Saraiva 2004. 190p.

FALSARELLA, Orandi Mina; CHAVES, Eduardo O. C. **Sistemas de Informação e Sistemas de Apoio à Decisão**. Maio. 2004. Disponível em:  
<<http://chaves.com.br/TEXTSELF/COMPUT/sad.htm>.> Acesso em: 29. Ago. 2011.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de Informação Gerencial**. 5ª ed. São Paulo: Prentice- Hall, 2005.

MILBERT, Ana Luiza; AYRES, Niloe Miranda. **Fundamentos para sistemas de informação**. 2ª ed. Palhoça: Unisul Virtual, 2005. 64p.

STAIR, Ralph M; REYNOLDS, George W. **Princípios de Sistemas de Informação:** uma abordagem gerencial. 4 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002. p. 7; 16; 19; 240.

\_\_\_\_\_. **Princípios de Sistemas de Informação:** uma abordagem gerencial. 6. ed. São Paulo: Thomson, 2006. 12p.