

A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA TOMADA DE DECISÕES DAS ORGANIZAÇÕES

INFORMATION SYSTEMS IMPORTANCE ABOUT DECISION MAKING IN ORGANIZATIONS

¹MARIANO, Luciane Aparecida; ²CAMARGO, Mariane Neves; ³CASTADELLI, Gilson Aparecido.

¹Programa de Pós-Graduação em Educação - MUST University – Boca Raton, FL, USA.

²Acadêmico do Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos na modalidade a distância.

³ Professor Tutor da Disciplina Projeto Integrador I – Coordenador do Núcleo Tecnológico de Educação a Distância – NTEA e Núcleo de Educação a Distância – Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos-Unifio/FEMM

RESUMO

Os sistemas de informação têm um importante papel na tomada de decisões das organizações, pois é por meio destes sistemas que são reunidas as informações relevantes para decisões estratégicas e inteligentes. Os sistemas utilizados são o ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial e BI – Inteligência Empresarial, traduções em português. O sistema ERP têm o objetivo de otimizar processos, melhorar a produtividade dos colaboradores e reduzir custos. Já o BI transforma dados em informações e assim, fornece suporte à gestão de negócios. Tais sistemas trabalham em conjunto, portanto se caso os dados “alimentados” no sistema ERP estiverem incorretos, conseqüentemente as informações geradas no BI estarão erradas e em conseqüente, prejudicar-se-á a tomada de decisões. O objetivo deste trabalho concentrou esforços em reunir informações sobre a importância dos sistemas de informação nas corporações, o presente trabalho foi realizado em forma de revisão de literatura. Para tanto, o trabalho foi conduzido por meio de levantamento de artigos e demais formas de textos junto às plataformas de pesquisa Google Acadêmico e Scielo. Verificou-se por meio da elaboração deste trabalho que, tomadas de decisões equivocadas podem determinar fracasso da organização. Por isso o engajamento das pessoas que estão diretamente envolvidas nos processos de implantação do sistema, inserção de dados e análise de negócio faz se de fundamental importância.

Palavras-chave: Sistema Integrado; Gestão Empresarial; Engajamento das Pessoas.

ABSTRACT

Information systems play an important role in decision-making in organizations, because it is through these systems that relevant information is gathered for strategic and intelligent decisions. The systems used are ERP - Integrated Business Management System and BI - Business Intelligence. The ERP system aims to optimize processes, improve employee productivity and reduce costs. BI, on the other hand, transforms data into information and thus provides support for business management. These systems work in tandem, so if the data "fed" into the ERP system is incorrect, the information generated in BI will consequently be wrong and decision-making will be impaired. The aim of this work was to gather information on the importance of information systems in corporations, and this work was carried out in the form of a literature review. To this end, the work was conducted through a survey of articles and other forms of text on the Google Scholar and Scielo research platforms. The study found that wrong decisions can cause an organization to fail. This is why the engagement of the people who are directly involved in the processes of implementing the system, entering data and analyzing the business is of fundamental importance.

Keywords: Integrated system; Business management; People Engagement.

INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia os sistemas de gerenciamento estão cada vez mais presentes nas organizações, ainda mais quando falamos de empresas de médio e grande porte que o volume de dados é maior. Para realizar a gestão destes dados é imprescindível um sistema de gerenciamento, ou seja, *softwares* que transformam dados em informações, que são utilizados nas tomadas de decisões. Além das informações influenciarem nas estratégias organizacionais também é um diferencial competitivo, pois com base nas análises de negócios são elaborados os planejamentos futuros podendo surgir projetos bem sucedidos e inovadores. (MOREIRA, 2015).

O sucesso de uma organização depende, principalmente, do planejamento de suas atividades, definição de metas e objetivos. Entretanto há outros pontos que devem ser considerados e que são igualmente importantes, como: sistemas integrados e robustos e o engajamento das pessoas. (SUCKOW, 2014).

Segundo o dicionário Online de Português o significado de robusto é: “Vigoroso; que possui força; de estrutura física muito forte, resistente”. Portanto sistemas robustos são *softwares* seguros e confiáveis que suportam grande inserção de dados, já ao que se refere a integrados, são softwares que interligam todos os dados e processos num único sistema, são os Sistemas Integrados de Gestão Empresarial ou em inglês *Enterprise Resource Planning*, mas conhecido pela sigla ERP. (DICIONÁRIO ON-LINE, 2023).

O ERP visa otimizar os processos dentro das organizações, melhorando a produtividade dos colaboradores e conseqüentemente a redução de custos. O fato de um sistema ERP ser integrado com todos os departamentos, como: comercial, financeiro, tecnologia da informação, entre outros, os dados ficam armazenados numa única base de dados, facilitando o trabalho do BI – *Business Intelligence*. (STADLER; GARCIA, 2014).

O BI é um sistema de coleta de dados que oferece suporte a gestão de negócios, permitindo aos gestores ter uma visão ampla dos resultados com comparativos das informações. As possibilidades são as mais variadas possíveis, dependendo da organização dos dados. O BI trabalha em conjunto com o sistema ERP, sendo que o sistema ERP gera os dados e o BI transforma estes dados em informação. (INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL, 2020).

Importante ressaltar que a confiabilidade dos dados depende do trabalho eficaz dos colaboradores, por isso a importância do engajamento das pessoas. (STADLER; GARCIA, 2014).

De nada adianta ter um sistema bem-estruturado, devidamente validado se os dados forem inseridos de forma incorreta gerando informações não precisas. Se as informações geradas não forem confiáveis os resultados da inteligência empresarial ou *Business Intelligence* (BI) estarão incorretos e conseqüentemente as análises de negócios e tomada de decisões serão equivocadas gerando resultados catastróficos. (INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL, 2020).

Por fim, o presente trabalho tem como objetivo levantar junto às plataformas de pesquisa informações acerca da importância dos sistemas de informação nas corporações.

METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma revisão de literatura analítica. Optou-se por usar como fonte de análise, livros e *websites* acadêmicos relacionados. Para a busca dos sites foram utilizados os unitermos: “O planejamento estratégico frente aos sistemas de informação, *Enterprise Resource Planning* – ERP e *Business Intelligence*.”

Os conteúdos levantados nos *websites* e livros foram baixados e posteriormente lidos e organizados em texto, conforme assuntos e autores. Assim, por final, os conteúdos após lidos, foram escolhidos por meio de leitura prévia dos respectivos resumos, em seguida foram analisados através da leitura integral de cada um.

Finalmente, foram utilizados na elaboração deste estudo, um total de 2 *websites* acadêmicos e 3 livros utilizados como referência, além dos demais utilizados para agregar conhecimento sobre o assunto.

DESENVOLVIMENTO

O planejamento estratégico frente aos sistemas de informação

Antes de escolher os sistemas que serão utilizados na organização é fundamental a elaboração do planejamento estratégico, de forma a contemplar

principalmente, os riscos e atrasos do projeto e deve-se considerar a adaptação dos colaboradores frente aos novos sistemas de informação.

Assim é preciso ter cuidado na apresentação das ferramentas para que não haja resistências ao novo, como normalmente acontece ou até mesmo repúdio, devido à associação da ideia de redução de custos com a demissão de funcionários.

Portanto, faz-se necessário um planejamento detalhado, de forma a deixar claro aos colaboradores quais os objetivos que a empresa deseja alcançar com a implantação das novas ferramentas, além de trabalhar a motivação, conhecimento e a necessidade de colaboração. O projeto não deve seguir adiante, antes que estas etapas estejam bem definidas.

Para Nogueira (2014, p.10), “um dos instrumentos de gestão mais importantes é, sem dúvida, o planejamento. É impossível imaginar uma empresa enfrentando desafios importantes sem desenvolver planos, muitas empresas perdem clientes, colaboradores, fornecedores e recurso financeiro por falta de planejamento”.

À medida que as organizações cresceram o mercado evoluiu, surgiram novas tecnologias e tendências, de forma que o conceito GP também precisou ser ampliado. A função de intermediar conflitos cedeu lugar ao conceito de desenvolvimento de pessoas e organizações com vistas a alcançar um aumento de performance. Sob a nova perspectiva humanística, o elemento humano não é mais considerado apenas um recurso produtivo, mas um parceiro da organização – o que acarreta surgimento dos conceitos de trabalho em equipe, grupos de alta performance e tantos outros...(STADLER; PAMPOLINI, 2014, p. 18).

A gestão de pessoas se encaixa em todos os projetos, mas neste caso está diretamente ligado aos resultados, de forma a impactar na tomada de decisões, pois caso não haja uma boa aceitação dos colaboradores o projeto pode “ir por água abaixo”, ou seja, pode determinar o fracasso do projeto, mesmo que os *softwares* escolhidos sejam os melhores no mercado.

Passado a fase de aceitação dos colaboradores, reconhece-se o momento de realizar um levantamento das reais necessidades da empresa, identificar os processos e, caso seja necessário, reestruturá-los, mas para que isso aconteça, os responsáveis devem conhecer a cultura organizacional da empresa, pois todos os processos devem ser devidamente desenhados, para que os sistemas ERP e BI possam gerar dados e informações confiáveis.

Enterprise Resource Planning – ERP

ERP, em português, Sistema Integrado de Gestão Empresarial, como o próprio nome diz é um sistema que integra vários departamentos e ou setores fazendo a gestão destes.

Neste íterim, pode-se imaginar a seguinte situação: caso o gestor de uma corporação solicite a um colaborador um relatório de receitas e despesas do mês de outubro do ano corrente, de modo que se consiga identificar quais foram os produtos mais vendidos. Neste momento, o colaborador lembra que as planilhas foram alimentadas separadamente, entre as quais nota-se que uma planilha consta somente o cadastro do produto e outra, os valores. E agora o que deve ser feito? Deve-se mesclar as planilhas e passar o dia todo a conferir os dados, pois há mais de quinze mil registros, montar uma base de dados única e tentar executar comando de SQL, linguagem de consulta padrão utilizada em banco de dados relacional. Identifica-se neste momento um difícil laboro a ser executado pelo colaborador.

Por outro lado, pode se imaginar caso haja um sistema que resolva este problema com apenas alguns cliques, que pode ser utilizado, por exemplo, a opção de gerar relatórios, com filtros específicos para tratar estes dados. Isso é possível quando se utiliza um sistema ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial. Assim, nesta condução de trabalho nota-se que a situação-problema relacionada *a anteriori*, pode acontecer até mesmo em pequenas empresas, que confirma a necessidade de um sistema de gerenciamento de dados em diferentes segmentos.

Verifica-se, portanto, que nesta conduta, pode-se economizar no tratamento dos dados, pois desta forma, as regras de negócios do sistema já foram validadas e assim, denota-se que estão de acordo com a necessidade da empresa. Ao seguir tais padronizações, os processos são otimizados e a tomada de decisão torna-se muito mais ágil (graças aos resultados gerados pelo BI) e por fim, a organização pode se destacar de seus concorrentes.

Existem vários sistemas ERP no mercado, para diferentes áreas, como: empresarial, educacional, industrial etc. O mercado de desenvolvimento de *software* tem crescido muito nos últimos tempos, devido à procura por sistemas cada vez sofisticados.

Business Intelligence

Em um cenário ao qual as pessoas buscam *softwares* cada vez mais sofisticados, surgiram o BI – *Business Intelligence* ou Inteligência Empresarial, que coleta os dados e os transformam em informações e assim, os resultados podem ser utilizados na tomada de decisão e gestão de negócios.

A Figura 1 ilustra os processos ocorridos com a utilização do BI.

Figura 1 - Processos envolvidos na Implantação *Business Intelligence*.



Fonte: Site *Miscelânea* – extraído em 11/10/2020

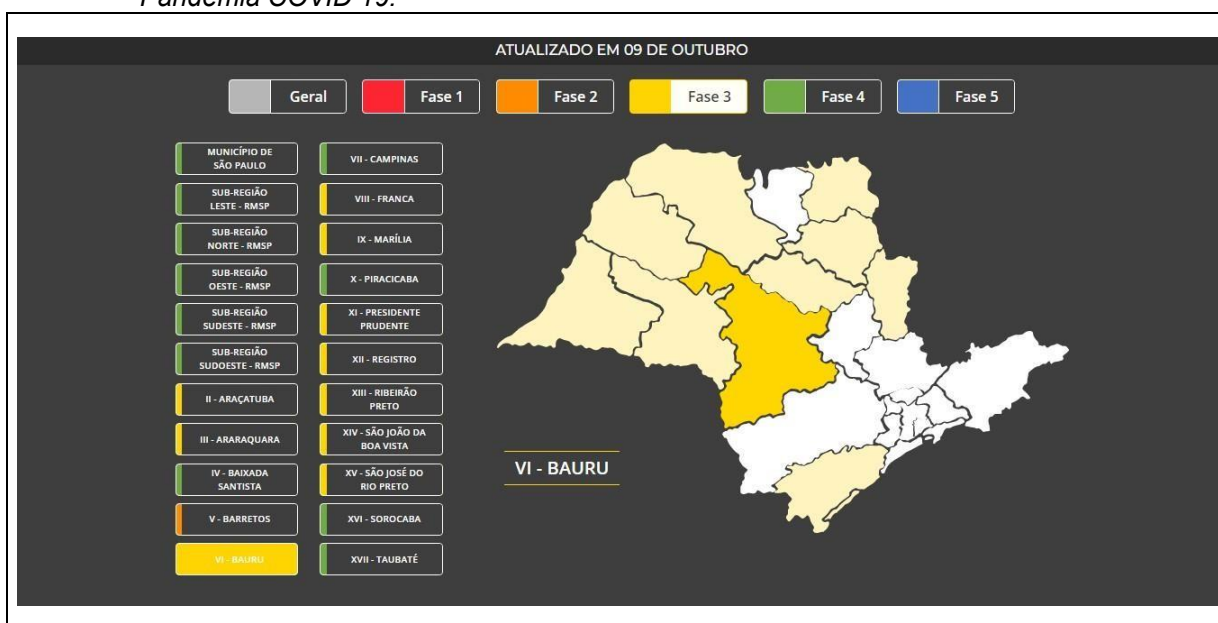
Nota-se que o círculo menor se refere ao dado que será transformado em informação. Tal informação gera conhecimento para os gestores e colaboradores envolvidos com o processo e por fim, com base nesse conhecimento decisões inteligentes são tomadas e desta maneira, contribui para o sucesso da organização.

A seguir, um exemplo de relatório de BI pode ser descrito por meio da análise do site <https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/>, que mostra em que faixa (exemplo: vermelha, verde, amarela etc.) cada cidade do estado de São Paulo encontrava-se relacionado à contaminação do durante o período da Pandemia do Coronavírus (COVID-19). Percebe-se que, ao clicar no mapa ilustrado na Figura 2, as cores naquele momento, eram automaticamente atualizadas conforme a especificidade de cada cidade.

A atualização constante dos dados é de crucial importância para a tomada de decisão, pois neste caso, o mapa apresentado na Figura 2, decorriam dois dias que os dados haviam sido atualizados.

Baseado nestas informações, os governantes tomavam as decisões de abertura e fechamento de estabelecimentos naquele histórico momento e assim, medidas de segurança, entre tantas outras questões importantes relacionadas à saúde da população eram previstas. Para tanto, anteriormente, houve todo um planejamento e estudos das faixas e cores. Outro ponto importante seria a divulgação nas mídias sociais para a ciência da população.

Figura 2 – Exemplo de Relatório *Business Intelligence*, Baseado em informações, utilizado durante a *Pandemia COVID 19*.



Fonte: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/> - extraído em 11/10/2020

Observa-se portanto, com base no exemplo acima, que este é um exemplo de BI com foco em apenas um assunto, mas poderia ter vários menus e filtros com outras informações, como: impactos financeiros, danos causados na educação ou na saúde e muitos outros que fossem relevantes para a tomada de decisão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que os sistemas de gestão, como ERP e BI, são indispensáveis nas organizações e podem influenciar diretamente na tomada de decisões de forma assertiva, pois reúnem informações de extrema importância para análise de negócios.

O planejamento configura-se como o princípio da implantação dos sistemas nas organizações. Deve ser elaborado de maneira minuciosa e para tanto, deve-se também considerar os riscos e ameaças que poderão surgir no decorrer do processo.

Para alcançar os objetivos propostos e o sucesso da organização todos os passos do projeto devem ser acompanhados, para que não existam erros na geração de dados e informações. Com as informações geradas corretamente, os processos serão cada vez mais eficientes e as decisões estratégicas e inteligentes.

REFERÊNCIAS

INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL. **Informação objeto e objetivo da inteligência-empresarial**. 2020. Disponível em: <<https://rogerwilliam.wordpress.com/2012/01/09/informacao-objeto-e-objetivo-dainteligencia-empresarial/>>. Acesso em 11 out 2020.

MOREIRA, K, V. **Educação E Tecnologias: O Novo Ritmo Da Informação**. 1 ed. Campinas: Coleção Papirus Educação, 2015.

DADOS DO GOVERNO SÃO PAULO. **Retomada Consciente**. 2020. Disponível em: <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/>> Acesso em 11 de out de 2020.

STADLER, A; GARCIA, P, C. **Gestão de Pessoas: Ferramentas Estratégicas de Competitividade**. 1. ed. Curitiba: InterSaber, 2014.

SUCKOW, N, C. **Planejamento Estratégico**. 1. ed. São Paulo: Pearson Education, 2014.