

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI-UFSJ
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

BENENILTON DA SILVA SANTOS

**AS CONTRIBUIÇÕES DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES PARA A
TOMADA DE DECISÕES DOS GESTORES DA PREFEITURA DE JANAÚBA-
MG: UM ESTUDO DE CASO**

Francisco Sá-MG

Setembro/2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI-UFSJ
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

BENENILTON DA SILVA SANTOS

**AS CONTRIBUIÇÕES DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES PARA A
TOMADA DE DECISÕES DOS GESTORES DA PREFEITURA DE JANAÚBA-
MG: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão
de Curso apresentado a Universidade
Federal de São João Del-Rei – UFSJ
– Núcleo de Educação a Distância
como parte dos requisitos para
obtenção do título de Especialista em
Gestão Pública Municipal.

Orientador: Prof^o. Dr. Geraldo
Alejandro Leite

Francisco Sá/MG
Setembro/2018

BENENILTON DA SILVA SANTOS

**AS CONTRIBUIÇÕES DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES PARA A
TOMADA DE DECISÕES DOS GESTORES DA PREFEITURA DE JANAÚBA-
MG: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão
de Curso apresentado a Universidade
Federal de São João Del - Rei – UFSJ
– Núcleo de Educação a Distância
como parte dos requisitos para
obtenção do título de Especialista em
Gestão Pública Municipal.

Aprovado:

Pref.^o. Georgino Venerando Quintino
Evangelista

Prof. Dr. Geraldo Alemandro Leite
Filho

Agradecimentos

Primeiramente a Deus, que me guia, protege e que me dá sabedoria para enfrentar os obstáculos do dia a dia, restaurando minhas forças e fazendo acreditar em dias melhores.

Aos meus pais Benedito e Kátia, pelo incentivo e apoio.

A minha namorada Rosemere pela compreensão e paciência.

Aos professores, orientadores e tutores pelo suporte necessário para a minha aprendizagem.

RESUMO

O objetivo do presente trabalho é destacar as contribuições dos sistemas de informações para os gestores da Prefeitura de Janaúba como uma ferramenta gerencial, eficaz e capaz de subsidiar os administradores e usuários do sistema na tomada de decisões, colaborando para uma gestão mais eficiente em busca de resultados satisfatórios. Diante dessas prerrogativas, esse trabalho visa proporcionar o conhecimento das operações administrativas, financeiras e patrimoniais emitidos através de relatórios. O principal ponto de abordagem acerca do assunto é evidenciar como os sistemas de informações contribuem para melhorar o entendimento dos servidores envolvidos dos setores da Prefeitura. A pesquisa foi realizada seguindo uma abordagem qualitativa. Foi realizada uma pesquisa Bibliográfica visando formar uma base conceitual e legal para alicerçar a abordagem do problema. De forma metodológica, o trabalho apresenta uma pesquisa de campo, utilizando-se um questionário com questões objetivas para a obtenção de dados relativos a importância e contribuições dos sistemas de informações, especificadamente na Prefeitura Municipal de Janaúba, um órgão público da administração direta. Além do mais, realiza uma pesquisa bibliográfica para embasamento do estudo. Como resultado desse trabalho verifica-se que o sistema de tecnologia é indispensável para a estruturação de informações que servem de parâmetro para o processo decisório dos gestores da administração municipal.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação, Sistemas de Informações, Tomada de Decisões.

ABSTRACT

The objective of the present work is to highlight the contributions of the information systems to Janaúba City managers as a managerial tool, effective and able to subsidize the administrators and users of the system in decision making, collaborating for a more efficient management in search of satisfactory results. Faced with these prerogatives, this work aims to provide knowledge of administrative, financial and equity transactions issued through reports. The main point of approach on this subject is to highlight how the information systems contribute to improve the understanding of the servers involved in the sectors of the City Hall. The research was carried out following a qualitative approach. A Bibliographic research was carried out aiming to form a conceptual and legal basis to support the approach to the problem. Methodologically, the study presents a field survey, using a questionnaire with objective questions to obtain data regarding the importance and contributions of information systems, specifically in the Janaúba City Hall, a public agency of direct administration. Moreover, it performs a bibliographical research to base the study. As a result of this work it is verified that the technology system is indispensable for the structuring of information that serves as parameter for the decision-making process of the municipal administration managers.

Keywords: Information Technology, Information Systems, Decision Making.

LISTA DE ABREVIACOES

MG	Minas Gerais
SI	Sistemas de Informacoes
SIG	Sistemas de Informacoes Gerenciais
TI	Tecnologia da Informacao

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.2 Problema da Pesquisa.....	11
1.3 Hipóteses do Problema.....	11
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivo geral.....	11
1.4.2 Objetivos específicos.....	12
1.5 Justificativa.....	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 A Tecnologia da Informação e sua importância na Gestão Pública.....	14
2.2 Sistemas de Informação aplicado ao setor público.....	16
2.3 Tomada de Decisões.....	19
3 METODOLOGIA	23
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	25
CONCLUSÃO	29
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
APÊNDICE- QUESTIONÁRIO APLICADO	33

1 INTRODUÇÃO

Com os avanços das tecnologias, as empresas de diversos ramos de atividade estão se tornando cada vez mais competitivas. O mercado a cada dia vem exigindo das entidades mais organização e rapidez, flexibilidade e qualidade nos serviços oferecidos, tornando necessárias melhoras na disponibilização das informações dentro e fora da empresa.

Segundo Malhotra (2011), um sistema de informação que auxilia no gerenciamento é um conjunto formal de procedimentos, normas e registros para gerar, analisar, armazenar e distribuir as informações às pessoas responsáveis pela tomada de decisões nos mais diversos níveis organizacionais.

As novas tecnologias podem auxiliar as empresas no que diz respeito a geração de informações, com sistemas sofisticados e promovendo mudanças nos processos operacionais. O que obriga as empresas a adaptar-se as novas formas organizacionais capazes de responder à essas exigências. Esses fatos abrem espaço para que os gestores, com visões de mercado, busquem melhoria constante para o gerenciamento dos negócios.

De acordo Toumi (2001), novas informações, comunicação e tecnologias computacionais estão mudando fundamentalmente a organização e o conteúdo de trabalho, enfatizando que pelo menos para alguns membros da sociedade, carreiras de trabalho de longa-vida estão se transformando em um mosaico onde trabalho produtivo, aprendizado e desenvolvimento de competência são inseparáveis.

Os avanços tecnológicos dos sistemas de informações causam impacto nas questões éticas, sociais e políticas.

Para Leite (2005), o surgimento de novas técnicas e tecnologias têm transferido para as máquinas fragmentos de inteligência humana, dotando-se de certa autonomia. Atualmente em uma velocidade muito incrível a inteligência artificial transforma dados em grandes geradores de riqueza dentro de uma nação.

Nota-se que os dados circulam pelos canais de todas as organizações, alguns podem ser copiados erradamente, extraviados, atrasados ou mal interpretados. Com os sistemas de informações veio para assegurar e capturar dados apropriados para o

fornecimento de informações precisas.

Os sistemas são contidos com códigos importantes para o processamento de informações, e esses elementos incluem a natureza dos serviços prestados, os respectivos custos, receitas geradas e relatórios de desempenho.

Segundo Branganoff (2002), a tecnologia do computador está alterando a forma, a natureza e o futuro curso da economia mundial, aumentando o fluxo de produtos, criando produtos e serviços completamente novos, alterando a maneira como as firmas respondem a demanda e lançando uma via de informações que está levando à globalização dos mercados financeiros e de produtos.

A implantação dos sistemas de informações proporciona aos administradores subsídios gerenciais muito úteis para a tomada de decisões, diminuindo os impactos causados por pessoas despreparadas ou mal intencionadas, pois possibilitará um acompanhamento mais preciso pelo órgão de controle e a comunidade em geral.

Contudo, para que a tecnologia da informação se torne efetiva na gestão de uma organização, é fundamental que as pessoas envolvidas no processo se capacitem para que assim venha ter conhecimento de todas as mensagens geradas nos relatórios gerenciais e dessa forma evidencie os atos e fatos da entidade para os usuários da informação.

Comprova-se através de estudos feitos sobre sistemas de informações em outras prefeituras, verificou-se que os relatórios gerados por esses sistemas contribuem para as atividades realizadas pelos gestores e servidores municipais, disponibilizando a situação financeira, operacional e patrimonial desse órgão público.

Considerando a necessidade de informações sobre o cenário da organização em tempo hábil, a instauração dessa tecnologia gerou expectativas satisfatórias para os usuários da informação no que concerne a diminuição dos problemas relacionados aos trabalhos operacionais do ente público. Nesse sentido, espera-se que este estudo assumira um caráter social, pois o conhecimento sobre o uso desses recursos tecnológicos poderá cooperar e evidenciar dados sobre a gestão pública.

A pesquisa desse trabalho tem como proposta investigar e contribuir com o entendimento sobre a importância dos sistemas de informações como instrumento de controle para o gerenciamento das contas públicas municipais e do desempenho organizacional. Para tanto, foi realizado um estudo de caso em uma prefeitura municipal, e através do questionário respondido pelos gestores e servidores foi possível concluir que os sistemas de informações possibilitam o conhecimento e análise da entidade.

1.2 Problema da pesquisa

A preocupação com as formas de gerenciamento, com a transparência da gestão, e a necessidade de registrar e evidenciar as ações desenvolvidas pelo ente municipal, exige-se compromisso dos gestores municipais no que tange a geração de informações. Nesse contexto, os sistemas de informações vêm se destacando como uma ferramenta útil para análise e interpretação dos processos administrativos e implementação de políticas públicas do município, modificando uma administração antes burocrática em uma administração mais gerencial e eficiente. Diante do exposto para este trabalho de pesquisa surge a pergunta: Quais as contribuições do sistema de informações para a melhora ou eficiência do processo de tomada de decisões em uma prefeitura municipal?

1.3 Hipóteses

A hipótese deste estudo é: os sistemas de informação facilitam a melhoria no trabalho dos gestores e servidores da prefeitura de Janaúba- Minas Gerais; Mesmo com tantas inovações no sistemas de informação, o raciocínio e até mesmo o desenvolvimento dos profissionais são restritos; Os usuários interno preferem softwares que oferece informações mais evoluídas.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo geral

Este trabalho tem com objetivo geral estudar as contribuições dos sistemas de informações para a tomada de decisões dos gestores da Prefeitura de Janaúba- Minas

Gerais, onde essa ferramenta se torna um instrumento, capaz de contribuir de maneira eficaz na gestão pública, colaborando no processo de escolhas mais viáveis e no controle dos gastos e aplicação dos recursos públicos disponíveis.

E, realizar levantamentos junto aos servidores e gestores da Prefeitura de Janaúba- Minas Gerais que utilizam sistemas de informação para a manutenção do trabalho.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar as mudanças ocorridas na Prefeitura de Janaúba- Minas Gerais após a implantação do sistema de informação;
- Verificar quais são os sistemas usado no processo de visualização da posição diária do desempenho dos serviços públicos oferecidos;
- Averiguar os principais benefícios gerados com a implantação dos sistemas;
- Analisar a importância dos sistemas de informação na Prefeitura de Janaúba- Minas Gerais.

1.5 Justificativa

Sabendo que os sistemas de informações são ferramentas que possibilita a análise do nível de desenvolvimento da empresa, gerando informações eficazes e eficientes para os usuários.

As organizações estão em processo de transição dos modelos clássicos para os modelos baseados na informação em redes. Os sistemas de informações tornaram-se um instrumento para a obtenção de vantagem competitiva, sendo também uma facilitadora na adaptação às mudanças do ambiente.

Entende-se por Tecnologia e Sistemas de Informação, ou simplesmente TI, “o conjunto de todos os recursos tais como, hardware, software, processos ou sistemas de informação, que trata e torna a informação disponível no tempo, local e formato

necessários”.

A TI interfere e influencia na operação das organizações e nos seus resultados econômico-financeiro, sendo um viabilizador de negócios para qualquer organização.

Os sistemas de informações atuais utilizam os conceitos de sistema único e a empresa como entidade econômica.

Como principal linguagem de interpretação e avaliação dos resultados de uma empresa, a administração possui forte interseção com a TI que é um dos seus principais instrumentos de mensuração.

Em decorrência da intensa utilização da TI nas operações da empresa, o estudo de sua aplicação no ensino é de vital importância para a adequação das metodologias e no processo de tomada de decisões.

Acredita-se que este estudo se justifica porque procura demonstrar uma maior transparência na utilização do sistema de informações na gestão pública e na era da responsabilidade fiscal.

No entanto, analisar e identificar na Prefeitura de Janaúba- Minas Gerais se elas têm agilidade e inovações tecnológicas é o objetivo desse projeto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta a revisão da literatura sobre Tecnologia da Informação, sua importância na Administração Pública, além de caracterizá-la. Por conseguinte, conceitua os Sistemas de Informação. Em seqüência faz uma conceituação sobre tomada de decisões.

2.1 A Tecnologia da Informação e sua importância na Gestão Pública

A tecnologia da informação assume um papel importante na meio empresarial, onde se tem como base os computadores e softwares, que trazem eventuais benefícios a organização de todos os portes. Essas inovações viabilizaram o sistema de globalização, pois a partir dessas redes foi possível a disseminação de informações entre as pequenas e grandes empresas, interligando os negócios do mundo

Para Cruz (2007, p. 26) a tecnologia da informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar e ou processar dados e ou informações, tanto de forma sistemática como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer esteja aplicada no processo.

Segundo Batista (2004, p. 59), define a tecnologia de informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada.

As informações geradas através dessas tecnologias devem ser apresentadas de maneira tempestiva e com confiabilidade para à tomada de decisões. O uso correto dos recursos tecnológicos assegura a qualidade e a regularidade das informações. De acordo conceitua Foina(2001, p. 31), a Tecnologia da Informação é como: “... um conjunto de métodos e ferramentas, mecanizadas ou não, que se propõe a garantir a qualidade e pontualidade das informações dentro da malha empresarial.

Este conceito demonstra o quanto a Tecnologia da Informação aplicada ao setor público é importante para que se tenha controle e organização na gerência das finanças públicas, pois a transparência é primordial na contas públicas, demonstrando os atos e fatos dos gestores de forma evidenciada.

A tecnologia da informação chegou ao mercado de trabalho como um forte agregador competitivo na realização das tarefas executadas pelos trabalhadores, sendo fundamental para os níveis estratégico, tático e operacional da empresa. (ALBERTIN; 2009) destaca que o uso do TI deve estar relacionado com as necessidades da empresa, de forma que contribua para seu desempenho e lucratividade.

A gestão da informação em organizações públicas é uma nova questão para a coordenação intra-organizacional, o trato com o ambiente virtual permite a busca interminável pela efetividade das ações do governo (SILVEIRA, 2005).

O uso constante dessa ferramenta gerencial se presume em uma ótima eficiência organizacional, como auxiliador para o gestor público ficar bem atento e informado a respeito de suas obrigações, procurando sempre uma forma de alcançar excelentes resultados em suas ações.

De acordo Ribeiro e Rodrigues (2004, p. 26):

Com a evolução das tecnologias de informação, e em especial com o aprimoramento dos sistemas de informação, o acesso ao conhecimento está se tornando um requisito para o exercício pleno da administração pública em todas as esferas governamentais. Passamos a ver a disseminação irreversível e progressiva da utilização da tecnologia da informação em todos os níveis da administração pública direta e indireta, tanto federal quanto estadual e, especialmente municipal, em todos os escalões e níveis de estrutura organizacional das entidades públicas.

Os administradores públicos devem sempre analisar de forma integrada o sistema organizacional dos setores de compras e licitação, tributos, recursos humanos, almoxarifado, patrimônio, frotas, tesouraria e contabilidade para confrontar os números e dá o parecer sobre os resultados da gestão. E, nesse sentido, cumprir todos objetivos da entidade.

Dentre as vantagens que oferece a tecnologia da informação voltada para o setor público, remete a um excelente rendimento no trabalho, com ótimos serviços realizados e oferecidos, evolução da estrutura organizacional, enfrentamento da entidade referente aos fatores externos e acontecimentos de fatos imprevistos, e uma boa interação entre os gestores na transmissão de informações e solução dos problemas, contribuindo

também para a motivação dos servidores envolvidos nos processos de trabalho.

Zimmerer (1994) citado por Beraldi e Escrivão Filho (2000), apresenta algumas vantagens oferecidas pela informatização, são elas: melhora as informações para a tomada de decisão; automatiza as tarefas rotineiras; melhora o controle interno das operações; melhora o atendimento ao cliente; aumenta a capacidade de reconhecer problemas mais cedo; ajuda o gerente a testar algumas decisões antes de colocá-las em prática; melhora o processo produtivo; aumenta a produtividade e competitividade.

De acordo Meirelles (2004), as TI possibilitam nova abordagem para a administração da interdependência organizacional. A tese fundamental é que a empresa, com habilidade, deve continuamente melhorar a administração efetiva de interdependência, que é o elemento crítico para responder as demandas da sociedade hoje.

A TI se torna cada vez mais inovadora, oscilando a cada dia, cabendo os gestores acompanharem as mudanças de mercado, para isso é necessário que os órgãos públicos se adequem a realidade e utilizarem isso a seu favor, pois senão ficarão desatualizados com as tendências de mercado.

Faz-se necessários que os gestores tem uma missão importante, no qual é diferenciar a tecnologia da informação mais adequada e rentável para a entidade pública, que atenda às necessidades dos servidores que as utilizam, tendo ciência que irá afetar toda estrutura organizacional. Para isso é imprescindível um planejamento estratégico distinguindo as vantagens e prováveis falhas na instauração dessas tecnologias.

2.2 Sistemas de Informação aplicado ao setor público

A procura de melhorias dos processos internos das empresas para a solução dos problemas tem feito os gestores se unirem para implantar sistemas no qual dará condições de controlar ambiente organizacional em sua totalidade.

De acordo com OLIVEIRA (2011, p.07), “sistema é um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente, forma um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”. O sistema também pode ser visto como centro ou base de estudo dentro de um processo administrativo.

Para Cruz (2007, p.55), define sistema sendo “a disposição das partes de um todo, dentro de uma estrutura organizada, com a finalidade de executar tarefas”. Dentre

outras definições, o mesmo ainda cita que é um conjunto de eventos que se repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas.

O uso do sistema é um elemento que sustenta os gestores públicos na busca excessiva para o sucesso da administração pública. Pois é através das informações extraídas que se tem um nível de detalhamento melhor da entidade para a tomada de decisões.

Os sistemas de informações são ferramentas essenciais para a gestão da informação, e no âmbito das organizações públicas utilizam de metodologias de planejamento e de desenvolvimento de sistemas que visam atender às expectativas do governo. É possível considerar estes sistemas como um excelente recurso para a gestão e aproveitamento da organização. (TAIT, 2000).

É conveniente ressaltar que a partir da rapidez, acesso e flexibilidade da internet, onde estão disponibilizados os sistemas de informação, este se tornou o maior meio para a disseminação de informação, e conseqüentemente de conhecimento, pois através dessas sistemas, é possível a comunicação de pessoas com diferentes objetivos, permitindo discussões e relacionamentos múltiplos; minimizando barreiras culturais, de infraestrutura, distância e tempo, disponibilidade de acesso, permitindo maior troca de informações, e aquisição de conhecimentos de uma forma mais ágil e dinâmica (BENITO, 2009).

Essas tecnologias proporcionam aos servidores que os utilizam fontes suficientes para a execução de suas tarefas, identificando falhas e erros nos processos operacionais, possibilitando saná-los em tempo hábil. Em contrapartida, trás também vários benefícios na melhoria dos processos, como a redução no tempo do trabalho, o aumento da produtividade, melhor gerenciamento dos setores administrativo e financeiro, e autonomia do usuário em produzir informações confiáveis.

Os SIS podem ser importantes aliados, desde que, diante de um excesso de informações presentes no cotidiano dos serviços, os profissionais sejam capazes de ter acesso, responsabilidade e compromisso de transformar a informação em ação (GERHARDT, 2011).

Além de adaptar os SIS às necessidades dos municípios, os gestores necessitam de apoio no processo de planejamento e tomada de decisões, para que possam identificar suas demandas e identificar localmente as informações relevantes para apoiar a tomada de decisões. Desse modo, os gestores poderiam se apropriar de todo o processo (VIDOR, 2011).

Dentre as ferramentas produtivas da empresa, o sistema de informações é auxiliar em diversas as áreas, e torna-se indispensável para uma gestão eficiente com base em resultados.

Segundo O'Brien (2003,p.17), “ um sistema é um grupo de componentes inter-relacionados que trabalham juntos rumo a uma meta comum, recebendo insumos e produzindo resultados em um processo organizado de transformação.”

A sociedade nos dias de hoje com os sistemas de informação vem redimensionando os domínios do trabalho, da renda e do desenvolvimento social e os mecanismos de sustentabilidade das sociedades locais, transnacionais com o afastamento progressivo do homem em seu espaço formal de trabalho.

Leite (2005) afirma que esta ocorrendo um desmonte de estado moderno que foi criado com a finalidade de regular a existência em sociedade, ou seja, com o objetivo de reduzir as disparidades econômicas e de poder, em benefício dos indivíduos, dos grupos, sem o consentimento, ainda que formal, de todos

Leite (2005) acrescenta em sua obra, que a velocidade com que se processam as transformações, há necessidade de valores internalizados para que haja alinhamento no momento das decisões, que exigem rapidez. Hoje não se podem avaliar uma empresa com os padrões tangíveis de ontem, pois estes referenciais intangíveis, como marcas e patentes, prestígio e confiabilidade, decidem a preferência e garantem a continuidade.

Mais para garantir essa continuidade de preferência dos usuários da informação é necessário que o administrador tenha um objeto de análise. Rezende (2005, p.23) nos diz que os sistemas de informação, independentemente de seu nível de classificação, objetivam auxiliar os processos de tomadas de decisões na organização.

Percebemos nisto que o foco dos sistemas de informação esta em reduzir os custos e erros, menos tempo de trabalho, e garantir melhor eficácia, garantido retorno financeiro.

Conforme Laudon (2004, p.7):

Um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionadas que coleta, processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.

Os sistemas de informações se constituem uma ferramentas para solucionar problemas, no caso da Prefeitura de Janaúba-MG, emitindo relatórios de controle: receitas e despesas correntes e de capital, e mostram a situação da entidade no que deve ser modificado, diferente de muitos anos atrás que todo o trabalho era feito na mão livre, na utilização de fichas, livro caixa e outros.

Porém, apesar de todo esse trabalho que era utilizado épocas atrás, atualmente têm ao nosso dispor uma tecnologia, na qual serve para gerenciar, facilitar e dispor aos usuários, a população comodidade e agilidade.

Bio (1985, p.45) nos relata que:

Cabe agora examinar o papel dos sistemas de informação no processo de gerência. Os aspectos de interações mais significativos que caracterizam esse papel (...) e a essência do planejamento e do controle é a tomada de decisões.

Com o processo do avanço tecnológico, notamos que não basta só implantar um sistema de informação por que ele fará todo o processo. Precisamos mantê-lo, ou seja, a manutenção e utilização do sistema são de fundamental importância para a sua funcionalidade e existência. É preciso está ligado com o que o mercado oferece de novo para não ficar de fora do padrão de grandes órgãos que acompanham os novos ritmos de tecnologias que são rápidos e eficientes.

2.3 Tomada de Decisões

A grande expansão do mercado, integrado a evolução das novas tecnologias voltadas ao mundo dos negócios realça a forte necessidade dos gestores tomarem decisões rápidas, de curto prazo para andamento dos serviços públicos. Para alcançar seus objetivos no intuito de obter resultados satisfatórios, a decisão discutida por meio de um grupo de gestores se torna instrumento indispensável para o êxito da organização.

A administração é essencial na gerência da coisa pública, pois detêm de informações fundamentais para que o homem supervisione e controle os bens e serviços da organização.

Conforme Chiavenato (2003, pag. 10) ressalta que a administração é um fenômeno universal do mundo moderno. Cada organização e cada empresa requerem a tomada de decisões, a coordenação de múltiplas atividades, condução de pessoas, avaliação de desempenho dirigido a objetivos, previamente determinados, obtendo a alocação de recursos. Numerosas atividades administrativas desempenhadas por vários administradores, orientadores para as áreas e problemas específicos, precisam ser realizadas e coordenadas em cada organização ou empresa.

São vários os obstáculos, dentre as quais, carência de projetar informações que assegure aos usuários o auxílio necessário nas decisões rotineiras e estratégicas, sendo preciso estar ligado as mudanças dos processos gerenciais.

Shimizu (2001) aponta fatores como contributivos no processo decisório: responsabilidade perante as leis e penalidades; especialização baseada em conhecimentos teóricos e práticos; coordenação, para transmitir as ordens que devem ser cumpridas e coordenar o processo de decisão; cacife, para cobrir eventuais fracassos; tempo, pois tempo curto pode minimizar a incerteza, mas ao mesmo tempo, aumentar o risco de uma decisão apressada, enquanto o tempo longo pode trazer novas perspectivas de decisão, embora aumente o risco de incerteza.

A tomada de decisão não é somente uma atividade, ou um processo que se compõe as funções administrativas, ela se dá através do planejamento, na organização, na direção e no controle, e dessa forma constata-se que o processo decisório visa extrair a capacidade de o administrador julgar e definir prioridades, decidindo a melhor forma de conduzir a gestão de maneira eficaz e eficiente.

Shimizu (2006) ainda retrata a importância dos cenários à tomada de decisão, pois o planejamento de cenários investiga, no presente, um entendimento sobre algo ainda desconhecido (futuro). Pela técnica é possível traçar possibilidades de decisão melhorando a gestão de risco de incerteza.

O processo decisório é o centro de responsabilidade administrativa. Cabe ao gestor decidir o que fazer, como fazer e os caminhos a serem percorridos para o alcance dos resultados da administração. Esse processo decisório está intimamente ligado com os sistemas de informações, pois, esses sistemas visam fornecer subsídios ao que se deve fazer para melhorar os processos operacionais.

Para Rezende e Abreu (2000, pg. 23), de forma geral os sistemas procuram atuar como:

I. Ferramentas para exercer o funcionamento

das empresas e de sua intrincada abrangência e complexidade;

II. Facilitadores dos processos internos e externos com suas respectivas intensidades e relações;

III. Meios para suportar a qualidade, produtividade e inovação tecnológica organizacional;

IV. Geradores de modelos de informações para auxiliar os processos decisórios empresariais; e

V. Produtores de informações oportunas e geradoras de conhecimento.

O processo decisório acompanha o administrador com todas as suas tarefas diárias, é um elemento substancial e inseparável das funções administrativas de planejamento. Existem dois tipos de decisões, as programadas e não programadas.

As decisões programadas (...) são bem estruturadas porque os critérios de desempenho normalmente são claros, informações adequadas sobre o desempenho atual estão disponíveis, as alternativas são facilmente especificadas e existe uma certeza relativa segundo a qual alternativa escolhida será bem sucedida. As decisões não programadas são recentes e mal definidas e não existem procedimentos para resolver o problema. Elas são usadas quando uma organização não percebeu antes um determinado problema e pode não saber como reagir (DAFT, 1997, pag. 263).

Na administração pública, temos como exemplo de decisões programadas o abastecimento de combustível que circulam diariamente, a troca de óleo dos veículos, manutenção de equipamentos desgastados, atraso de fornecimento das empresas e a falta de funcionários. Pois conforme mencionado, esse tipo de decisão é possível ter clareza e certeza dos acontecimentos. No entanto, citamos como exemplo das decisões não programadas, uma ação diante de um problema inesperado, redução do quadro de funcionários e a mudança da sede de uma prefeitura. Nesse tipo de decisão, os gestores têm que desenvolverem suas habilidades para ampliar sua capacidade de julgamento e criatividade.

A informação quando bem administrada pode surtir efeitos positivos para o

gestor em suas decisões. Visto que melhor será o tempo que ele terá para analisar a situação e posteriormente apresentar a solução para os problemas da empresa. O processo de tomada de decisão tem ligação direta com o potencial de sistema de informações que o órgão público utiliza, sendo este o produtor de informações de subsídio para o administrador público.

3 METODOLOGIA

O método usado no presente trabalho destinou-se ao estudo bibliográfico, bem como a uma abordagem descritiva e exploratória de acontecimentos e informações, por meio de uma pesquisa de campo.

Aplicou-se um questionário semi-estruturado aos 30 funcionários da Prefeitura Municipal de Janaúba situada no Norte de Minas Gerais, na qual os critérios para a escolha foi por possuir cargos comissionados por nomeação via decreto do prefeito, sendo: diretores, gerentes e coordenadores, cargos da administração pública municipal, de chefia, direção e assessoramento em que os mesmo possuem acesso aos relatórios gerenciais extraídos do sistemas de informações, e sobretudo responsável por todas as decisões a serem tomadas em seus respectivos setores.

Segundo Cruz (2009), o estudo de pesquisa bibliográfica, refere-se a etapa inicial de um processo de pesquisa seja qual for o problema em questão, com o objetivo de se ter um conhecimento prévio da situação em que se encontra um assunto na literatura da área. Nesse tipo de pesquisa busca explicar um problema baseado em referências teóricas publicadas em artigos, livros científicos, dissertações e teses.

Para Gil (1999, pag. 128), o questionário pode ser definido como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc. Segundo Gil (2008), cita que a pesquisa do tipo exploratória e descritiva tem a finalidade de relatar e explicar situações da vida real; desenvolver, esclarecer e modificar ideias e conceitos, na tentativa de formular problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.

Já a pesquisa de campo, é aquela onde o pesquisador vai confrontar a teoria com a prática, significa ir à busca de evidências que possam colaborar ou refutar a sua hipótese. Quando se vai a campo, a tendência é procurar informações e conhecimentos que está ultimamente relacionado com o problema da pesquisa. Dentro dessa pesquisa, se verifica os fatos e os fenômenos exatamente das formas que eles se manifestam.

Conforme Gil (2008), a pesquisa de campo procura o aprofundamento de uma realidade específica, sendo basicamente realizada por meio de observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações

e interpretações do que ocorrem naquela realidade. No tocante aos instrumentos de pesquisa optou-se por questionário. O questionário, segundo Gil (1999, pag. 128), pode buscar respostas a diversos aspectos da realidade. As perguntas poderão ter conteúdo sobre fatos, atitudes, comportamentos, sentimentos, padrões de ação, comportamento presente ou passado, entre outros.

O tipo de amostragem é não probabilística por acessibilidade, onde o pesquisador tem influência no questionário ao abordar um grupo de trabalhadores selecionados que autorizaram a fazer a entrevista dentro do órgão da administração municipal e procura-se saber a opinião deles sobre determinados assuntos. Levine et al (2008, pag. 218) afirma que em uma amostra não probabilística você seleciona os itens ou indivíduos sem conhecer suas respectivas probabilidades de seleção.

Para Costa Neto (1977, pag. 43), reitera que a amostragem não probabilística por acessibilidade nem sempre é possível se ter acesso a toda a população objeto de estudo, sendo assim é preciso dar segmento a pesquisa utilizando-se a parte da população que é acessível na ocasião da pesquisa. É de ressaltar que o procedimento de coleta de dados se sucederá através de um questionário.

Para a realização desse tratamento, a investigação das informações e dados estatísticos será realizada mediante análise que retrata o resultado da pesquisa em questão e respondem as hipóteses do referido estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em decorrência desse estudo, constatou-se que os sistemas de informações, subsidiam importantes informações de cunho operacional, orçamentária, financeira, econômica e patrimonial da organização pública, e apresenta como um importante instrumento para a tomada de decisões dos gestores da entidade. Concomitantemente verifica-se que sem os relatórios de compras e licitações, orçamentos de execução das receitas e despesas, almoxarifado, dentre outros setores, a organização pública pode acabar não pondo em prática o processo de transparência municipal da origem e da aplicação dos recursos públicos.

A primeira questão abordada no questionário, vem saber frente aos entrevistados sobre a importância dos sistemas de informações no processo de gestão da Prefeitura. No resultado apurado via amostra, verifica-se que 90% dos entrevistados diz que sim e outros 10% diz que não.

Questão 01: Em sua opinião, é importante o sistema de informações direcionadas para a gestão da Prefeitura?

Baseado nesse resultado demonstra que os servidores com cargos de chefia, direção e assessoramento da Prefeitura de Janaúba, concordam que os sistemas de informações são importantes para a gestão da entidade pública. Para Laudon e Laudon (2004, p. 06) declara que das ferramentas que os administradores dispõem, as tecnologias e os sistemas de informação estão entre os mais importantes para atingir os altos níveis de eficiência e produtividade nas operações, especialmente quando combinados com mudanças no comportamento da administração e nas práticas de negócio.

Dessa maneira, os sistemas de informações aplicados ao setor público, vem a facilitar que as organizações venham acessar informações importantes para que se gerem soluções viáveis a gestão da entidade, além de produzirem para a sociedade como os recursos públicos estão sendo alocados.

Segundo Stair e Reynolds (2011, p. 30), afirma que os sistemas de informações ajudam os funcionários da organização a realizar tarefas rotineiras e especiais, como registrar vendas, processar folha de pagamento e apoiar a tomada de decisões em vários departamentos até oferecer alternativas aos projetos de larga escala.

O segundo quesito da pesquisa refere-se à compreensibilidade dos relatórios apresentados pelo sistema de informações da entidade. Nesse seguimento, aferiu-se que

90% dos pesquisados, consideram que as informações contidas nos relatórios gerenciais são compreensíveis e concisas, ajudando a administração no processo decisório. Contudo, 10% desses afirmam que os relatórios são de difícil compreensão e análise.

Questão 02: As informações apresentadas nos relatórios gerenciais são compreensíveis e concisas, tornando-se suficiente para o processo decisório?

Perante a esse resultado, comprova-se que os relatórios de cunho gerencial são vistos como um significativo fornecedor de informações significativo para o processo decisório, permitindo aos gestores captar os dados de maneira compreensível, claras e objetivas para realizar uma gestão mais eficiente.

De acordo Padoveze (2000, pag.43) apud Nakagawa realça que “a informação é o dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real percebido para suas decisões correntes ou prospectivas”.

O terceiro quesito da pesquisa versa ao instrumento utilizado pelos administradores para a divulgação dos relatórios gerenciais da Prefeitura de Janaúba-Minas Gerais. Como resultado dessa pesquisa, nota-se que 100% dos entrevistados afirmaram que os relatórios gerenciais elucidam o resultado operacional e financeiro da entidade, e que esses são divulgados em informativos e reuniões na sala do gabinete do prefeito.

Questão 03: Como é feita a divulgação pelos gestores da Prefeitura de Janaúba- Minas Gerais dos relatórios gerenciais para todos os colaboradores?

Por meio dessa análise, conclui que os gestores da Prefeitura de Janaúba- MG realiza a divulgação de seus relatórios gerenciais mensalmente, com a maneira de assegurar a todos os colaboradores conhecimentos da entidade suficientes para garantir a resolução dos problemas. Ademais, a gestão se torna transparente, com esse método de divulgação de resultados demonstrados nos relatórios, se tem maior percepção do que tem de ser feito.

Segundo Oliveira (2011, pag. 183), “os relatórios gerenciais são os documentos que consolidam, de forma estruturada, as informações para o tomador de decisões”.

Contanto, cabe ressaltar que os relatórios gerenciais representam uma ferramenta eficaz para alcançar o sucesso da organização, pois é através deles que os gestores encontrarão alternativas para uma constante busca da otimização dos resultados.

A quarta questão da pesquisa tratou junto com os pesquisados se os sistemas de informações atende as necessidades dos usuários para que os mesmos possam

desenvolver suas atividades na entidade Prefeitura. O resultado obtido nessa entrevista demonstra que 90% dos profissionais afirmam que os sistemas de informações atende as suas necessidades para o desenvolvimento de seu trabalho.

Questão 04: Em sua opinião, os sistemas de informações atende as necessidades dos usuários?

Os sistemas de informações constituídos no ente público devem, mais do que proporcionar os usuários de informações, e sim que contenham dados relevantes e adequados as necessidades dos usuários. Para Pereira e Fonseca (1997, pag. 242), os sistemas de informações precisam suprir às seguintes expectativas:

- Atender as necessidades dos usuários;
- Estar centrados no usuário (cliente) e não no profissional que o criou;
- Atender ao usuário com presteza;
- Apresentar custos compatíveis;
- Adaptar-se constantemente às novas tecnologias de informação;
- Estar alinhados com as estratégias de negócios da empresa.

Dessa forma, os sistemas de informações devem permitir aos usuários com informações fidedignas e confiáveis, facilitando a compreensão dos relatórios gerenciais para melhor execução dos trabalhos inerentes aos gestores. Nesse sentido, um sistema eficiente acarreta o entendimento daqueles que estão lhe dando com análise dos resultados dos processos administrativos, possibilitando a tomada de decisão.

A última questão foi abordado junto aos entrevistados se esses são capacitados e bem orientados pelos administradores do programa de administração pública que prestam serviços a entidade. Como resposta, foi apurado que 100% desses profissionais afirmam que são treinados e orientados, e que estão sempre atentos as mudanças e adaptações dos sistemas.

Questão 05: Do seu ponto de vista, os cargos de chefia, direção e assessoramento da Prefeitura de Janaúba estão devidamente capacitados e bem orientados a respeito dos Sistemas de Informações Gerenciais da entidade?

Conforme Chiavenato (1999, p. 294), “o treinamento é uma maneira eficaz de delegar valor as pessoas, à organização e aos clientes. Ele enriquece o patrimônio humano das organizações” e assim melhorar as habilidades dos profissionais na execução

de suas funções.

Portanto, os gestores devem ser treinados e qualificados para lidarem com os sistemas de informações gerenciais e extrair dados imprescindíveis para o desenvolvimento das atividades fundamentais do trabalho com objetivo de levantar diagnósticos e apresentar soluções.

5 CONCLUSÃO

Esse presente trabalho caracteriza o estudo sobre as contribuições dos sistemas de informações para a tomada de decisões da Prefeitura de Janaúba- Minas Gerais. Para isso, realizou-se uma pesquisa de campo, na PREFEITURA DE JANAÚBA, entrevistando os servidores com cargos de chefia, direção e assessoramento, como os sistemas de informações opera na gestão da entidade.

Os resultados dessa pesquisa, em consonância com a exploração bibliográfica efetuada, demonstraram a eficiência da tecnologia da informação na geração de informações fundamentais para a tomada de decisões, possibilitando os gestores obter acesso detalhado sobre a situação orçamentária, financeira e patrimonial da entidade, à medida que esses conhecimentos dos dados propiciam a esses cargos uma ótima gerencia, bem como decisões mais justas.

Desse modo, é importante ressaltar que com a avanço das tecnologias e a evolução dos mercados, deve os gestores ser equipados de habilidades e conhecimentos sobre a entidade que administra, no desafio de introduzir mudanças bastantes convincentes. Imediatamente, é preciso que esses profissionais, ao pôr em pratica seus esforços no intuito de qualificar suas ações e práticas inovadoras, se disponha de tecnologia da informação para a melhoria da formação de aprendizagem de todos os setores que compõe a entidade.

Nesse sentido, Mattos e Guimarães (2005, p. 4), afirma que com o surgimento e o desenvolvimento de novas tecnologias da informação, a manipulação e a disseminação do conhecimento tem se dado de maneira cada vez mais acelerada, com maior qualidade e para mais pessoas. Esse contexto de transformações vem abrindo espaço para as novas formas de trabalho.

Dessa forma, os sistemas de informações são de vital relevância para o funcionamento da Prefeitura, pois é através dela, é possível identificar o estado financeiro e patrimonial da entidade, refletindo as ações que devem ser realizadas de modo a oferecer serviço de qualidade para a população. E tais tecnologias fornecem informações suficientes para a tomada de decisão.

Diante esse fato, o presente artigo vem mostrar a necessidade do administrador público em obter informações em tempo hábil para o processo decisório,

de maneira que os sistemas de informações subsidiam a elaboração de relatórios gerenciais que retrata a situação da organização pública e concede informações que sirvam para entidade.

Logo, esse trabalho procurou demonstrar como os sistemas de informações é capaz de contribuir para o processo de gestão dos servidores da Prefeitura de Janaúba contribuindo para a transparência e de forma a evidenciar os atos da administração no que tange a alocação dos recursos públicos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

BIO, Sergio Rodrigues. **Sistemas de Informação: Um Enfoque Gerencial**. São Paulo: Atlas, 1985.

BERALDI, Lairce Castanhera; Escrivão FILHO, Edmundo. **Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas**. Ciência da Informação, Brasília, v.29, n.1 jan/abr. 2000. Disponível em: 19652000000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=pt> . Acesso em: 13 set. 2006.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 6ª tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____, Idalberto; **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

COSTA NETO, P. L. O. **Estatística**. São Paulo: Edgard Blücher, 1977. 264 p.

Cruz, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologias da informação e a empresa do século XXI** /Tadeu Cruz. – 3.ed. -3. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2007.

DAFT, R, L. **Teoria e projetos das organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC editora, 1997.

FOINA, Paulo Sérgio. **Tecnologia de Informação: planejamento e gestão**. São Paulo: Atlas,2001.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**.5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**/Antônio Carlos Gil. - 4. ed. - São Paulo : Atlas, 2002.

_____, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

LEITE, Helio Teixeira. **Tecnologia da informação e Ética: elementos de reflexão**. 2005. Disponível em: [HTTP://kplus.cosmo.com.br/materia.asp?co=156rv=direito](http://kplus.cosmo.com.br/materia.asp?co=156rv=direito)> Acessado dia 12 de agosto de 2018.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: foco da decisão**. 3ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MATTOS, João Roberto Loureiro de. GUIMARÃES, Leonam dos Santos. **Gestão da tecnologia e inovação: uma abordagem prática**. Editora Saraiva. São Paulo, 2005.

MEIRELES, Fernando de S. **Novas aplicações com microcomputadores**. São Paulo: Mac Graw Hill, 1994.

O'BRIEN, J, A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

Oliveira, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. -14. ed.- São Paulo: Atlas, 2011.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de Informações Contábeis: fundamentos e análise**. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2000.

PEREIRA, Maria José Lara de Bretãs; FONSECA, João Gabriel Marques. **Faces da Decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão**. São Paulo: Makron Books, 1997.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 1. ed. – São Paulo: Atlas, 2000.

_____, Denis Alcides. **Sistemas de Informações Organizacionais: Guia Prático para Projetos**. São Paulo: Atlas, 2005.

ROSA, Maria Virgínia de Figueiredo Pereira do Couto; ARNOLDI, Marlene Aparecida Gonzalez Colombo. **A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para a validação dos resultados**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2006. 112 p.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia Científica: a construção do conhecimento**. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

SHIMIZU, T. **Decisão nas organizações: introdução aos problemas de decisão encontrados nas organizações e nos sistemas de apoio à decisão**. São Paulo: Atlas, 2001.

SILVEIRA, Henrique. **A gestão da informação em organizações virtuais: uma nova questão para a coordenação interorganizacional no setor público**. Ci. Inf., Brasília, v. 34, n. 2, p. 70- 80, 2005

Stair, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**/ Ralph M. Stair, George W. Reynolds; (tradução Harue Avritscher; revisão técnica Flávio Soares Corrêa da Silva). – 9. ed. – São Paulo: Cengage Learning, 2011.

TAIT, Tânia; PACHECO, Roberto. **Um modelo de arquitetura de sistemas de informação para o setor público: estudo em empresas estatais prestadoras de serviços de informática**. Florianópolis, 2000.

TOUMI, Iikka. **From periphery to center: emerging research topics on knowledge society**. Technology Review, Helsinki, v. 16, p. 1-63, Aug. 2001.

APÊNDICE- QUESTIONÁRIO

Universidade Federal São João Del- Rei- UFJS

Discente: Benenilton da Silva Santos

Disciplina: TCC

Orientador: Profº. Dr. Geraldo Alemandro Leite Filho

Tema: As contribuições dos sistemas de informações para a tomada de decisões dos gestores da Prefeitura de Janaúba- MG: Um Estudo de Caso

Questão 01: Em sua opinião, é importante o sistema de informações direcionadas para a gestão da Prefeitura?

Sim

Não

Questão 02: As informações apresentadas nos relatórios gerenciais são compreensíveis e concisas, tornando-se suficiente para o processo decisório?

Sim, são compreensíveis e claras

Não, deixam a desejar

Questão 03 : Como é feita a divulgação pelos gestores da Prefeitura de Janaúba- Minas Gerais dos relatórios gerenciais para todos os colaboradores?

Os relatórios gerenciais são apresentados através de informativos mensais direcionados aos colaboradores, e também na reunião.

Não é realizada divulgação mensal aos colaboradores.

Questão 04: Em sua opinião, os sistemas de informações atende as necessidades dos usuários?

Sim, atende à necessidade dos usuários Não, deixam muito a desejar.

Questão 05: Do seu ponto de vista, os cargos de chefia, direção e assessoramento da Prefeitura de Janaúba estão devidamente capacitados e bem orientados a respeito dos

Sistemas de Informações Gerenciais da entidade?

() Sim

() Não