



RELISE

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL PARA TOMADA DE DECISÕES: UM ESTUDO DE CASO NO SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE BRASÍLIA¹

Eduardo Dias Leite²

Jurandi de Melo Barros³

Alisson Wilker Andrade Silva⁴

RESUMO

Em um ambiente organizacional, o Sistema de Informação Gerencial (SIG), corretamente alimentado com informações verossímeis possibilita uma tomada de decisão mais consciente, garantindo relatórios precisos que possibilitam corrigir problemas persistentes dentro da organização. Este trabalho buscou analisar como os sistemas de informação auxiliam na tomada de decisão dos gestores do Sindicato dos Bancários de Brasília. Os sistemas são ferramentas de excelência primordial, podem transformar dados em informações, agregam conhecimento e promovem soluções para problemas gerenciais em uma instituição sindical. Foram abordados os conceitos de sistema de informação, gestão sindical, análise de processos administrativos, além da definição, como sujeitos da pesquisa, dos gestores e usuários dos sistemas do sindicato. Com esse intuito, adotou-se uma metodologia neste estudo quantitativo, com aplicação de questionário e uma análise exploratória, através de dados, fluxogramas verticais e uma pesquisa, a fim de compreender como os sujeitos tomam suas decisões através dos sistemas atuais no sindicato, consequentemente facilitar uma compreensão mais adequada do tema por parte dos gestores da entidade e demais leitores.

Palavras-chave: Tecnologia da informação; Gestão sindical; Análise administrativa.

ABSTRACT

In an organizational environment, the Management Information System (ISM), properly fed with credible information, enables more informed decision-making, ensuring accurate reports that make it possible to correct persistent problems

¹ Recebido em 28/10/2018.

² Instituto Federal de Brasília. eduardo.dias@ifb.edu.br

³ Instituto Federal de Brasília. jurandibarros@gmail.com

⁴ Instituto Federal de Brasília. alisson.silva@ifb.edu.br



RELISE

6

within the organization. This work sought to analyze how the information systems help in the decision making of the managers of the Banking Union of Brasília. Systems are tools of prime excellence, they can transform data into information, aggregate knowledge and promote solutions to management problems in a trade union institution. The concepts of information system, union management, analysis of administrative processes, as well as the definition, as research subjects, of managers and users of union systems were addressed. To this end, a methodology was adopted in this quantitative study, with questionnaire application and an exploratory analysis, through data, vertical flowcharts and a research, in order to understand how subjects make their decisions through the current syndicate systems, consequently facilitating an understanding of the topic by the entity's managers and other readers.

Keywords: Information technology; Trade syndicate management; Administrative analysis.

INTRODUÇÃO

O sistema de gestão, a cada dia, necessita de uma modernização e sistematização das informações, para uma tomada de decisão mais segura, para isso, estão surgindo novos programas que ajudam no gerenciamento dessas informações, graças ao avanço da informática. Uma entidade sindical de grande porte, como é o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Brasília (SEEBB) possui vários segmentos de trabalho, grande quantidade de associados e serviços prestados aos mesmos e a sociedade, necessita de um mecanismo que facilite sua gestão.

O sistema de informações gerenciais tem por finalidade auxiliar o gestor em decisões cruciais para o desenvolvimento de seus negócios e o atendimento com qualidade. A organização em questão é o sindicato dos bancários. Para este estudo foi aplicado questionário junto aos trabalhadores do sindicato, visando compreender e analisar o seu processo de gestão.

A identificação e a definição das necessidades de um sistema de informação baseiam-se em metodologias e estudos do organismo sindical, sendo necessária a análise prévia dos sistemas e da situação do sindicato. Os



RELISE

7

gestores dependem de registros confiáveis e informações constantemente atualizadas nos bancos de dados da instituição para garantir que as tomadas de decisões sejam o sucesso da organização. Através desta análise podem localizar oportunidades e ameaças direcionando o sindicato para prioridades essenciais, conscientizando a todos envolvidos do mesmo senso.

Essas informações analisadas mostram oportunidades e deficiências que serão compartilhadas para um consenso de todos os envolvidos, atentando-os das suas responsabilidades no desenvolvimento da organização. Neste trabalho são descritas as teorias sobre o tema, uma pesquisa de campo sobre a qualidade da informação que o sistema sindical proporciona para tomada de decisão, identificação de alguns processos, verificação de erros e indicação de correções e melhorias.

Este trabalho procura analisar o sistema gerencial, como maneira de contribuir para a tomada de decisão pelos gestores do Sindicato dos Bancários de Brasília. Uma forma de agilizar e melhorar o sistema gerencial do Sindicato é o uso adequado das informações para alcançar seus objetivos e as metas propostas. Através disso, a organização tem oportunidade de melhorar seus objetivos para tomar ações corretivas através de decisões gerenciais mais apropriadas.

O Sindicato dos Bancários de Brasília, devido a sua amplitude e as constantes mudanças na gestão, necessita de um sistema gerencial de boa qualidade, que dê segurança e tranquilidade para os gestores, nas constantes transições que ocorrem em cada período eleitoral de eleição da nova gestão.

Preocupado com o seu desempenho organizacional, para que seja algo sustentável e gere a confiança nos novos gestores, se buscou estudar uma forma de analisar e identificar possíveis sugestões de melhoria no sistema gerencial da organização. Dando importância ao que foi proposto, uma das possíveis causas da dificuldade dos gestores do sindicato em tomar suas



RELISE

8

decisões é a falta de relatórios analíticos e a segurança do atual sistema gerencial, como níveis de acessos com históricos de alterações.

Esta pesquisa tem como objetivo examinar como o sistema de informação contribui na tomada de decisão dos gestores do Sindicato dos Bancários de Brasília, onde se buscou descrever como as informações são utilizadas na tomada de decisão na gestão do Sindicato; identificar os pontos negativos correspondentes à disponibilidade das informações nos processos de decisão da gestão do Sindicato e apresentar sugestão de melhoria no processo de tomada de decisão na área de gestão do Sindicato.

Este trabalho se justifica pela necessidade de aprimoramento do sistema de gestão do Sindicato dos Bancários de Brasília, para a tomada de decisão. Considerando a dificuldade presente nos ambientes organizacionais, o sindicato precisa estar cada vez mais preparado para enfrentar as constantes mudanças provocadas pelo mundo político, social e econômico, sendo a informação um recurso organizacional pouco aplicado, além disso, continua pequeno o número de empresas que conseguiram perceber o valor da informação e da necessidade de gerenciá-la como um ativo importante para a organização (BEAL, 2012).

A metodologia utilizada no presente estudo é de caráter exploratório, foi realizada uma pesquisa descritiva com revisão bibliográfica e abordagem quantitativa. A pesquisa de campo foi realizada no Sindicato dos Bancários de Brasília, constituída de entrevistas informais e aplicação de um questionário fechado para o setor operacional a uma amostra de 20 pessoas e uma entrevista aberta a alguns gestores administrativos e diretores, o que corresponde a cinco pessoas. Foi elaborado um questionário com 26 questões fechadas. Apresenta como objetivo analisar como os sistemas de informação auxiliam na tomada de decisão dos gestores do Sindicato dos Bancários de Brasília. Segundo Sampieri et al. (2013), quando o objetivo é analisar um tema



RELISE

9

ou um problema de pesquisa pouco estudado, onde há muitas dúvidas ou que não foi abordado antes, realizam-se os estudos exploratórios. Ou seja, quando a revisão da literatura revela que existem apenas orientações não pesquisadas e ideias vagamente relacionadas com o problema de estudo ou, ainda, a partir de novas perspectivas fazer pesquisas sobre temas e áreas.

Para as organizações sindicais, este estudo busca apresentar informações pertinentes à administração e gerenciamento de sistemas de informação, com isso a organização torna-se mais transparente, bem como melhora os processos na organização e, em consequência, valoriza os associados. Para os administradores, o estudo permite uma visão ampliada do sistema e processos em torno da área operacional, aperfeiçoando as tomadas de decisão. Para o sindicato, este estudo pretende orientar os gestores sobre a importância da tomada de decisão vinculada a um sistema de informação gerencial. Inclusive poderá contribuir como uma fonte de consulta e pesquisa para o desenvolvimento de futuro trabalho acadêmico, complementando os estudos nesta área e promovendo, aos interessados, por meio deste trabalho, a singela contribuição para aprofundar no estudo de caso proposto.

CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A formação da consciência profissional é fator essencial em qualquer profissão e, nesse sentido, o Sindicato tem, no mundo capitalista, uma amplitude classista e política, o que impõe aos seus empregados e empregadas maiores responsabilidades. Somente observando seus princípios é que o Sindicato poderá desempenhar sua missão e executar as tarefas que lhe cabem na complexidade do mundo moderno.



RELISE

Surgimento dos sindicatos

O surgimento dos sindicatos está intimamente relacionado à Revolução Industrial, entre o século XVIII e início do século XIX no velho continente. Foi na Inglaterra que tudo começou. Tinha acúmulo de capital, muita força de trabalho, progresso tecnológico e matéria-prima em abundância, condições necessárias para a industrialização (BORGES, 2006). De acordo com Cavalcante e Siqueira (2008), essa força de trabalho era composta pelos antigos camponeses e escravos que migraram para os grandes centros comerciais buscando melhores condições de vida. Essa migração deu origem a uma nova classe social, formada pelos trabalhadores, o proletariado. A Revolução Industrial contribuiu de maneira significativa dividindo a sociedade em burguesia capitalista e o proletariado. (CAVALCANTE; SIQUEIRA, 2008, p. 4).

Nas indústrias, pouco se exigia dos trabalhadores para contratação, pois as máquinas poderiam ser operadas facilmente necessitando pouco treinamento provocando, assim, a desvalorização do trabalho humano segundo Harry Berman (1987). Com a divisão do processo de produção os trabalhadores participavam apenas de uma fase da produção (BARCELOS, 1997). As condições e jornadas de trabalho oferecidas eram desumanas, mulheres e crianças se misturavam no ambiente de trabalho perigoso e sem critérios de segurança, o que muitas vezes aliado a fadiga ocasionavam graves acidentes (BARCELOS, 1997). Os trabalhadores insatisfeitos geraram conflitos e revoltas culminando no surgimento dos sindicatos.

Apesar do grande movimento operário, o surgimento dos sindicatos não se deu rápido, pelo contrário, foi um processo lento e doloroso. As greves e os sindicatos, por exemplo, não apareceram num estalo de dedos. Antes, a classe operária passara por um longo processo de aprendizado até encontrar



RELISE

11

as formas mais eficientes de luta e concluir que sua união é fundamental para se contrapor ao poder do patronato (BORGES, 2006, p. 3).

Os trabalhadores começaram a se organizar na Inglaterra entre os anos de 1780 e 1832 (THOMPSON, 2004). Fato este que desencadeou várias leis pela Europa proibindo a associação dos trabalhadores e tornando criminoso quem se associasse (ANTUNES, 1991). Essas leis não impediram que o proletariado lutasse por melhores condições de trabalho, a exemplo surge na Inglaterra, em 1811, o Luddismo⁵, um movimento que ia contra a mecanização do trabalho. Os luddistas, quebradores de máquinas, como eram conhecidos viam as máquinas como a principal causa para seus problemas. (MARTINS; CHAVES, 2009). Finalmente no ano de 1830, os operários formaram a Associação Nacional para a Proteção do Trabalho uma espécie de Central de todos os sindicatos.

Sindicalismo no Brasil

A formação dos sindicatos no Brasil teve forte influência dos trabalhadores vindos da Europa. É mais evidente no final do século XIX quando os sindicatos surgem, neste momento a economia brasileira atravessa mudança deixando de concentrar a sua produção de café e tornando mais manufatureira, como descreve a reportagem sobre o sindicalismo no Brasil e no mundo (SOUZA, 2017). Estes trabalhadores tinham experiência de trabalho assalariado e algum direito trabalhista já conquistado naquele país. Assim começaram a se organizar e as primeiras a surgirem foram as sociedades de auxílio mutuo e de socorro, que auxiliaram com recursos os operários em períodos mais difíceis. Neste momento foram criadas as Uniões Operárias, então surgiu o movimento sindical no Brasil.

⁵ O nome deriva de Ned Ludd (MARTINS; CHAVES, 2009)



RELISE

12

Em 1720 um dos primeiros e mais importantes movimentos grevistas ocorreu no Porto de Salvador, na época o maior das Américas. No Quadro 1 são demonstrados os movimentos que foram importantes para o sindicalismo brasileiro.

Quadro 1 – Movimentos da Classe Operária

1720	Um dos primeiros e mais importantes movimentos grevistas ocorreu no Porto de Salvador, na época o maior das Américas.
1858	Primeira Greve - Tipógrafos do Rio de Janeiro, contra as injustiças patronais e reivindicaram aumentos salariais.
1892	I Congresso Socialista Brasileiro. O objetivo da Criação do Partido Socialista Brasileiro não foi atingido.
1902	II Congresso Socialista Brasileiro - Influência de Marx e Engels
1906	I Congresso Operário Brasileiro.
1917	Greve geral. Em São Paulo, iniciada numa fábrica de tecidos e que recebeu a solidariedade e adesão inicial de todo o setor têxtil, seguindo as demais categorias. De 2.000 trabalhadores parados
1920	Sindicatos Amarelos (luta imediatista) Nesta época, as lideranças sindicais eram obedientes à ordem burguesa. Embora dirigissem categorias combativas como os ferroviários e marítimos, conciliavam com o Estado. Enquanto isso, os Anarco-Sindicalistas, ao deflagrarem uma greve, viam como um momento da greve geral que destruiria o capitalismo.

Fonte: (MIRANDA, 2011).

A Primeira Guerra Mundial e a crise de produção gerada pela queda excessiva e rápida dos salários dos operários geraram uma grave crise, caracterizando uma irresistível onda de greves - 1917 a 1920. Em 1917 ocorreu, em São Paulo, uma greve geral iniciada numa fábrica de tecidos.

Em 1920 surge a Confederação Geral dos Trabalhadores que se opondo à Confederação Nacional do Trabalho provocou um corte doutrinário da classe operária, durando pouco tempo e em seguida a Confederação Geral dos Trabalhadores foi declarada extinta por ato governamental. Este decreto estimulou o surgimento de vários sindicatos.

É interessante pontuar apesar das estatísticas da época tenham indicado que com a promulgação do Decreto de 1931, estivesse aberta uma nova fase para a organização sindical no Brasil, – no mês de junho de 1931 já haviam sido expedidas aproximadamente quatrocentas cartas a sindicatos de trabalhadores e mais de setenta a sindicatos de empresários – também não se



RELISE

13

pode ignorar que referido Decreto possuía em seu teor a franca intenção de retirar o sindicato da esfera privada para transformá-lo em pessoa de Direito Público atrelado diretamente ao governo.

Neste ponto é importante ressaltar que embora o regime totalitário adotado pela Consolidação das Leis do Trabalho, oriundo inclusive da orientação do Direito Constitucional anterior, em que não havia probabilidade jurídica para a criação de centrais sindicais, estas entretanto foram organizadas e nasceu então a Central Única dos Trabalhadores (CUT).

Movimento dos bancários no Brasil

Os direitos dos trabalhadores bancários no Brasil foram conquistados através da força do movimento sindical no decorrer do tempo, conforme a linha do tempo abaixo representada.

Quadro 2 – Conquistas dos bancários

1923	1930
Fundada a primeira Entidade Sindical dos Bancários – Associação dos funcionários de Bancos em São Paulo	Criada a Federação dos Bancários do Brasil
1932	1934
Primeira greve da categoria em 18 de abril, na agência Santos do Banco do Estado de São Paulo.	Primeira greve nacional, de três dias, conquistou a aposentadoria por 30 anos de serviço e 50 anos de idade.
1957	1960
Jornada de seis horas é estendida para todos, inclusive para a portaria.	Criada a Associação dos Bancários de Brasília
1983	1986
Em 28 de agosto é criada a Central Única dos Trabalhadores (CUT).	Os economiários da Caixa passam a ser bancários e conquistam jornada de seis horas e auxílio creche para os filhos com deficiência sem limite de idade.
1992	2009
Criação da CNB (Confederação Nacional dos Bancários da CUT)	Licença-maternidade de 180 dias e criação de mecanismos de combate ao assédio

Fonte: Adaptado pelos autores, Sindicato dos Bancários, 2017.

Sindicato dos Bancários de Brasília – SEEBB

O Sindicato dos Bancários de Brasília foi fundado em novembro de 1961 e conta com 13 secretarias mais a Presidência citando: Secretaria Geral;

Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo, v. 4, n. 6, p.5-36, nov-dez, 2019

ISSN: 2448-2889



RELISE

14

Secretaria de Finanças; Secretaria de Administração, Patrimônio e Informática; Secretaria de Imprensa; Secretaria de Assuntos Jurídicos; Secretaria de Formação Sindical; Secretaria de Política Sindical; Secretaria Social e Cultural; Secretaria de Relações com a Comunidade; Secretaria de Comunicação e Divulgação; Secretaria de Assuntos Parlamentares; Secretaria de Estudos Socioeconômicos e Secretaria de Saúde e Condições de Trabalho. A administração do Sindicato é exercida por 39 diretores, fiscalizada por um conselho. A escolha da diretoria se dá através do voto de seus associados com intervalo de três anos. A atual diretoria ficará no mandato entre 2016 e 2019.

Desde sua fundação o sindicato é preocupado com o trabalhador bancário colocando a seu dispor vários tipos de serviços dentre eles, apoio jurídico, convênios com faculdades, teatro próprio e diversos cursos ofertados para a categoria. De modo geral, as funções do Sindicato são negociar com os patrões, assinar a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) e dos acordos coletivos de trabalho (ACTs), fiscalizar as condições de trabalho e o cumprimento da legislação trabalhista, da CCT e dos ACTs e levar informações de qualidade em tempo ágil sobre o ramo financeiro, bem como acerca do mundo do trabalho em geral, sempre pelo ponto de vista do trabalhador.

Competências das secretarias

Segundo o Sindicato dos Bancários, cada secretaria tem características específicas para atender a demanda da organização como convocar reuniões, coordenar o plano de trabalho, planejar o orçamento anual, zelar do parque tecnológico, apresentar relatórios para a diretoria, elaborar as políticas sociais, prestar assessoria para a diretoria executiva e divulgar as ações do sindicato para seus filiados e comunidade. No quadro 3 são detalhados o conjunto formado da missão, visão, valores, prerrogativas e deveres do sindicato dos bancários de Brasília.



RELISE

15

Quadro 3 – Princípios essenciais do SEEBB

Missão do Sindicato

Representar todos os trabalhadores e trabalhadoras do ramo financeiro perante os patrões e autoridades na defesa de seus direitos, reivindicações e necessidades coletivas e individuais.

Visão do Sindicato

Ser um sindicato reconhecido pela sua constante luta em defesa de objetivos imediatos e históricos dos trabalhadores, tendo a perspectiva de uma sociedade igualitária, onde prevaleça a democracia política, social e econômica.

Valores

Solidariedade com os movimentos da classe trabalhadora e populares da cidade e do campo que caminham na perspectiva de uma sociedade livre e igualitária;

Defesa da unidade da classe trabalhadora, lutando por sua independência econômica, política e organizativa;

Manutenção da independência de ação em relação aos patrões, ao Estado, aos partidos políticos e aos credos religiosos;

Respeito pela democracia em todas as suas organizações e instâncias, garantindo a plena liberdade de expressão;

Respeito à diversidade e às convicções políticas, ideológicas, filosóficas e religiosas dos indivíduos;

Fortalecimento da organização dos trabalhadores nos seus locais de trabalho;

Atendimento das demandas de forma eficiente e eficaz, respeitando a Ética, Transparência e Sustentabilidade.

Prerrogativas e deveres

Representar junto aos empregadores, autoridades administrativas, judiciárias ou políticas os interesses gerais dos trabalhadores do ramo financeiro (ativos e aposentados) e os interesses individuais de seus associados;

Estabelecer negociações com a representação patronal, visando à obtenção de conquistas para os trabalhadores e trabalhadoras do ramo financeiro;

Celebrar convenções e acordos coletivos;

Substituir processualmente todos os trabalhadores do ramo financeiro, independentemente de procuração em processos judiciais ou administrativos, podendo promover, em nome próprio, para defesa dos direitos coletivos, difusos ou individuais homogêneos, as ações cabíveis, bem como impetrar mandato de segurança coletivo ou ação civil pública;

Estabelecer contribuições a todos trabalhadores do ramo financeiros, inclusive aposentados;

Constituir serviços de apoio aos sócios (culturais, profissionais, de comunicação, etc...);

Promover a assistência judicial a diretores e ex-diretores punidos em decorrência do exercício do mandato;

Defender os interesses e direitos protegidos pelo código de defesa do consumidor e os interesses nele regulados;

Defender os interesses e direitos dos trabalhadores e da sociedade protegidos por legislações vigentes;

Promover assistência judicial aos trabalhadores e trabalhadoras, no exercício da atividade profissional;

Filiar-se e contribuir com outras organizações sindicais ou sociais, inclusive de âmbito internacional;

Lutar pela defesa das liberdades individuais e coletivas, pelo respeito à justiça social e pelos direitos fundamentais;

Colaborar e defender a solidariedade e paz entre os povos.

Fonte: SEEBB, 2018.



RELISE

16

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL – SIG

De alguma forma, as organizações sempre utilizaram sistemas, mesmo não sendo reconhecidos como tal. Antigamente era comum registrar os dados manualmente, sem correlação e dificultando a análise. Os sistemas de informação gerencial se tornaram campo de estudo após o surgimento dos computadores possibilitando sintetizar grandes volumes de dados e obtendo informações outrora impossíveis. As investidas de retirar o máximo dos computadores, aprofundaram o estudo do tema com planejamento, implementação e revisão de novos sistemas.

Conforme Beal (2012), simplesmente tornar as informações rapidamente disponibilizadas aos gestores da organização pode melhorar consideravelmente os efeitos por ela alcançado. No dia a dia de uma organização, funcionários, gestores e diretores necessitam solucionar problemas, escolher decisões, examinar métodos, partilhar informações e relacionar com várias pessoas, e como em todas essas circunstâncias, a eficiência poderá ser aprimorada caso as informações corretas estejam no momento preciso e no local onde são indispensáveis.

O departamento de processamento de dados surgiu devido à necessidade de pessoas com habilidades específicas para operacionalizar os equipamentos computacionais caros e inconsistentes. Com o tempo foi possível processar os dados mais rapidamente facilitando a gerência de informações e desenvolvendo um padrão para os relatórios. Com o SIG foi possível o crescimento dos CPDs e os administradores se concentraram mais no planejamento dos sistemas em suas organizações. Esses esforços deram origem aos conceitos de sistemas de informação mais conhecidos como SIG. À medida que as funções dos CPDs se expandiram além das rotinas de volume de dados padronizados eles começaram a se chamar de departamentos de SIG ou CI (Centro de Informações). Hoje em dia todos acreditam que os



RELISE

17

sistemas de informações são essenciais para os administradores, porque as organizações precisam deles para sobreviver e prosperar. Na era da informação onde a riqueza nasce das ideias inovadoras e do uso inteligente da informação em um mercado repleto de desafios que constantemente muda e muito complexo, as organizações precisam reagir rápido aos problemas e oportunidades que surgem desse ambiente moderno.

Esses sistemas podem auxiliar as empresas a estender seu alcance a locais distantes, oferecer novos produtos e serviços, reorganizar fluxos de tarefas e trabalho e, talvez, transformar radicalmente o modo como conduzem os negócios (LAUDON e LAUDON, 2004, p.4).

Tomada de decisão

As empresas diariamente se confrontam com questões que precisam decidir rapidamente. O administrador quando analisa um determinado problema poderia escolher a melhor alternativa instintivamente, porém quando se trata de organização os problemas são complexos, envolvendo pessoas, incertezas mercadológicas e riscos inerentes à empresa. Assim, dentro da empresa, a tomada de decisão deve ser organizada, estruturada, formalizada, detalhada, consistente e transparente (SHIMIZU, 2001).

O gestor necessita de habilidade para conduzir as situações conflituosas de forma a causar o mínimo de desgaste e, sempre com o foco no objetivo principal da instituição, que é atender da melhor forma possível o associado, otimizando os recursos materiais, financeiros e humanos. No entanto, Gomes e Gomes (2012) garantem que o processo de decisão ocorre quando está diante de um problema com mais de uma possibilidade para sua solução. Ainda quando existir apenas um problema para solucionar, há as alternativas de tomar ou não determinada ação. Concentrar-se no problema certo possibilita direcionar corretamente todo o processo (DIAS-LEITE, 2015; GOMES; GOMES, 2012).



RELISE

Sistemas de informação gerencial – conceitos

O sistema de informação gerencial (SIG) é um sistema de informação, baseado em computadores, utilizado dentro da organização para soluções de problemas do mundo real. O SIG tem por finalidade dar as informações para a devida tomada de decisão, os dados são reunidos, analisados e transformados em informação. Um sistema de informação gerencial (SIG) engloba as pessoas, software, equipamentos e que estejam ligados através de um banco de dados comum (STAIR; REYNOLDS, 2002, p. 18). A finalidade básica do SIG é ajudar a organização em alcançar suas metas, munindo aos seus gestores detalhes sobre as atividades diárias da empresa, com o objetivo de controlar, organizar e planejar com maior eficiência (OLIVEIRA, 2004).

A Importância dos Sistemas de Informações Gerenciais para as Organizações

O SIG possibilita a informação e o suporte para a efetiva tomada de decisão, respostas às operações diárias, agregando, assim, valores aos processos da organização. Busca atingir os resultados almejados, com o planejamento, execução e controle de atividades, por meio das informações fornecidas pelos relatórios gerenciais, os quais apresentam eventos passados, presentes e condições para o desenvolvimento dos planejamentos futuros e, além disso, possibilitam uma comparação entre esses períodos. (FREZATTI et al, 2009).

O planejamento é a etapa em que se definem os resultados que devem ser alcançados no futuro e quais alternativas serão utilizadas para isso, podendo ser em curto prazo (planejamento operacional), médio prazo (planejamento tático) ou longo prazo (planejamento estratégico). Na execução, todos os envolvidos no processo precisam trabalhar para que as ações planejadas anteriormente sejam colocadas em prática e o controle verifica se as ações estão sendo desenvolvidas conforme necessário para atingir o



RELISE

19

objetivo final, caso contrário deve identificar as falhas e corrigi-las. (FREZATTI et al, 2009; OLIVEIRA, 2004).

Geralmente há dificuldades em avaliar de forma quantitativa, qual o benefício que um SIG traz para a melhoria no processo de decisão. Entretanto, sob determinadas condições, o SIG pode trazer os seguintes benefícios para as organizações: redução de custos das operações; melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço; melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global; melhoria nos serviços realizados e oferecidos; melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas; estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão; fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões; melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações; melhoria na estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam o sistema; redução do grau de concentração de decisões na organização; melhoria na adaptação da organização para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais; otimização na prestação dos seus serviços aos clientes (associados); melhor interação com seus fornecedores; melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da organização; aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas; redução dos custos operacionais; redução da mão de obra burocrática; e redução dos níveis hierárquicos.

As vantagens do sistema de informações no ambiente interno das organizações

A gestão é o elemento principal do SIG, responsável por absorver dados das transações ocorridas na entidade, avaliá-los e registrá-los de forma estruturada para a geração dos relatórios contábeis. O Orçamento que



RELISE

20

apresenta o planejamento operacional (curto prazo) e as metas em valores monetários, ou seja, são transformados e avaliados como custos, despesas ou receitas que vão ocorrer nos processos desenvolvidos pela entidade, sendo evidenciados nas demonstrações contábeis e o Sistema de Custos que mensura os custos dos vários processos desenvolvidos dentro de um negócio, repassando para os demais subsistemas e fornecendo informações para a tomada de decisões, tenham uma perfeita integração (FREAZATTI et al, 2009).

Eis alguns aspectos para que o sistema de informações gerenciais tenha sucesso, segundo Oliveira (2002, p. 187), dentre os quais podem ser citados: o envolvimento adequado da Alta e Média Administração com o SIG; a competitividade por parte das pessoas envolvidas no SIG; o uso de um plano-mestre; a atenção específica ao fator humano da organização; a habilidade dos executivos da organização em identificar as necessidades de informações; a habilidade dos executivos da organização para tomarem decisões com base em informações; o apoio global dos vários planejamentos da organização; o apoio organizacional de adequada estrutura organizacional e das normas e dos procedimentos inerentes aos sistemas; o apoio catalisador de um sistema de controladoria (contabilidade, custos e orçamento); o conhecimento e a confiança no sistema de informações gerenciais; a existência de dados/informações relevantes e atualizados; e a adequada relação custo X benefício.

Programa de Implementação do sistema de informação gerencial – SIG

Após a percepção da necessidade para implantar um sistema, a organização passa por um processo de adequação e precisa respeitar as sequências dos processos para que haja sucesso em sua implementação. O gestor, por exemplo, é apenas uma parte das informações na organização.

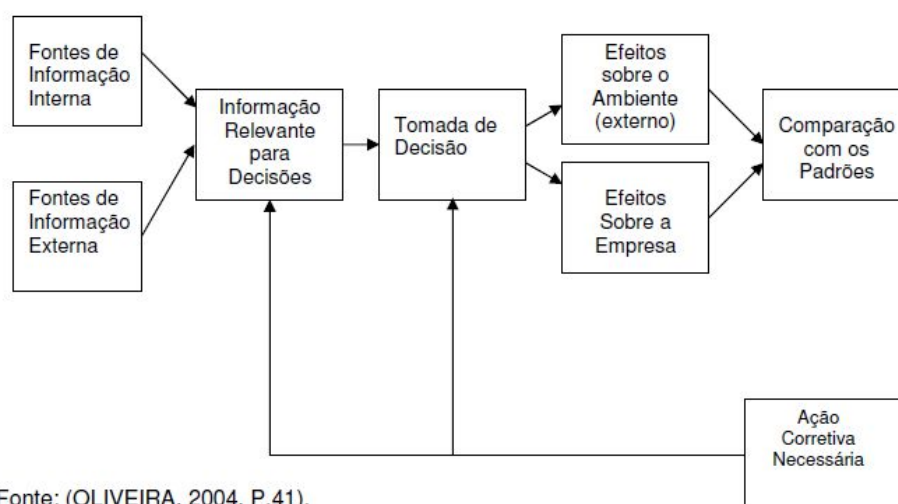


RELISE

21

Diante disso, a implementação do referido sistema, independentemente do tamanho ou complexidade, conforme Stair (1998) a maioria das empresas utilizam um plano com cinco etapas: avaliação, análise, projeto, implementação e revisão. Mason Júnior e Richard (1975) demonstram que o SIG deve oferecer informações sólidas que os gestores precisam para a tomada de decisão, quanto maiores as interações entre as informações e as necessidades da organização melhores decisões poderão ser tomadas. Segundo Oliveira (2004), deverá haver interação da informação com o processo decisório como vemos na figura 1.

Figura 1 – Interação da informação com o processo decisório



Fonte: (OLIVEIRA, 2004, P.41).

O SIG pode ser desenvolvido dentro da empresa ou fora dela, para tanto deverá escolher a melhor alternativa para implantação. A vantagem de desenvolver o sistema internamente é que os funcionários conhecem os problemas de perto e como desvantagem o sistema pode não render o esperado. No desenvolvimento externo, a empresa tem como vantagem a especialização do fornecedor na área, mas poderá refazer várias etapas do processo de construção do sistema por não está diariamente dentro da organização. Segundo Oliveira (2004), o sistema deverá ser bem desenvolvido com condições para investir gradualmente, produzir volumes crescentes, ser



RELISE

22

produtivo em termo de qualidade, custo, tecnologia e recursos humanos, possuir capacidade tecnológica em termos de informação, desenvolvimento de inovações quanto a novos processos, produtos e serviços, boa comunicação e flexibilidade empresarial para gerar criatividade e realização do executivo.

Os sistemas de informação têm por objetivo gerar informações para a tomada de decisões, os dados são coletados, processados e transformados em informação, é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de *feedback* (STAIR, 1998).

A organização da gestão na forma de sistema de informação se desenvolveu a partir da segunda metade do século XX, onde estudiosos passaram a organizar diversos sistemas com o objetivo de facilitar o processo de decisão nas empresas. “Desde 1950, a Teoria Geral de Sistemas começou a ser estudada como teoria pelo biólogo alemão *Ludwig Von Bertalanffy*, abordando as questões científicas e empíricas ou pragmáticas dos sistemas” (REZENDE & ABREU, 2013, p. 3).

Uma definição que nos ajuda a compreender melhor esse termo é apresentada por Rosini e Palmisano (2012), onde descrevem que o termo sistema pode ser definido como um conjunto de elementos dinamicamente relacionados, visando atingir um propósito comum. Existem dois tipos de sistemas: abertos e fechados. O sistema aberto ou sistema orgânico apresenta grande interdependência com o meio que se relaciona; quanto ao sistema fechado ou mecânico obedece as leis da física não sofre influências do meio. Há dentro de um sistema processos que são constituídos de entradas de dados (*input*), processamento, saída das informações (*output*) e *feedback*.

O sucesso de uma organização depende da capacidade de fornecer a informação exata em tempo hábil. Ou seja, os gestores precisam observar o contexto do negócio o tempo todo. Informam, ainda, que o parque tecnológico



RELISE

23

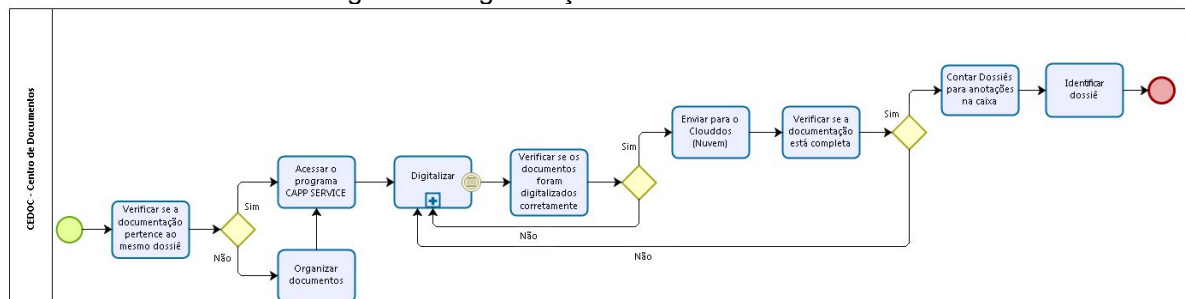
precisa ser de alta qualidade e atualizados para as empresas serem bem-sucedidas atualmente (STAIR & REYNOLDS 2012).

Um processo de gestão, segundo Rosini e Palmisano (2012), pode ser classificado em seis fases, são elas: a iniciação, aqui ocorre o início dos computadores e o aprendizado inicial; o contágio, nesta fase ocorre a assimilação das informações e inicia a expansão; controle, onde ocorre o amadurecimento da empresa; integração, aqui ocorre a padronização para que seja possível a integração; administração de dados, aqui dá-se importância ao tratamento dos dados; e maturidade, nesta fase a organização já está informatizada ocorrendo a implantação do sistema propriamente dito.

ANÁLISE DE RESULTADOS

O SEEBB tem vários sistemas, dentre eles cadastro de sócios, agenda e acompanhamento jurídico, homologação, saúde e digitalização de documentos. Esses sistemas estão interligados e são fornecidos pela empresa Direta através do software PROSIND, com exceção da digitalização de documentos, visto nas figuras 2 e 3 o processo detalhado, que é de propriedade de outra empresa, entretanto, o banco de dados é comum o que facilita os relatórios gerenciais.

Figura 2 – Digitalização de documentos



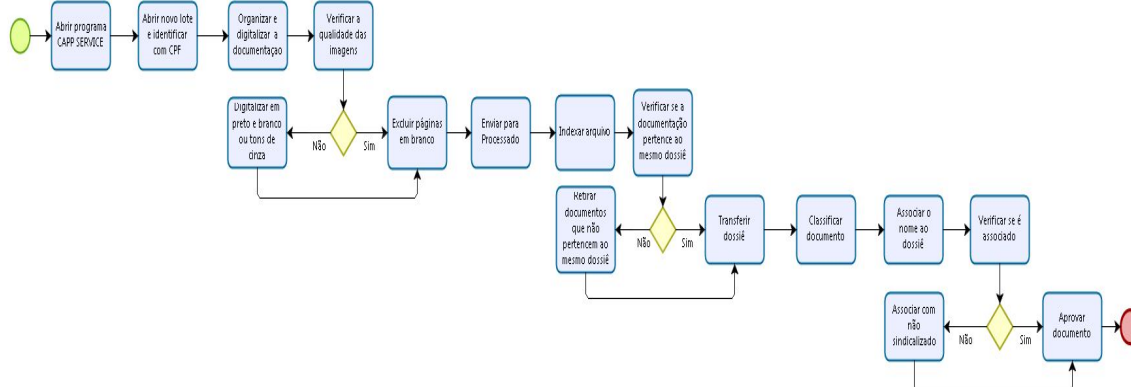
Fonte: (Autor, 2018)



RELISE

24

Figura 3 – Processos de digitalização de documentos no Cap Service



Fonte: (Autor, 2018)

A entidade em estudo foi fundada há 57 anos, caracteriza-se em defender os interesses e direitos dos trabalhadores bancários. Nos últimos anos, a demanda por seus serviços tem crescido consideravelmente forçando o sindicato a provocar mudanças, algumas de forte impacto, na tentativa de se adaptar ao contexto social, econômico e financeiro. Até a gestão do triênio 2010-2013, pode-se analisar o seu processo de mudança como sendo emergente. Wilson (1992) classifica como emergente algo que ocorre das relações históricas, econômicas e políticas como consequência do jogo do poder que provoca mudanças. Motta (1999) chama a isto de adaptação reativa.

Segundo Torres (1995), a mudança tecnológica é uma transformação revolucionária, pois nesse tipo de processo costuma ocorrer em amplitude alta e num espaço de tempo relativamente curto. Os altos investimentos em equipamentos, consultorias e serviços fazem com que os gestores pressionem para um resultado mais rápido possível, mas geralmente, os resultados nem sempre surgem no curto prazo.

A organização descrita precisava de um controle mais estável dos seus recursos; os gestores não encontravam respostas rápidas e confiáveis para a tomada de decisão em certos departamentos, tais como: Secretaria geral, Administração, Cedoc etc. Pela necessidade de ser mais eficaz



RELISE

25

administrativamente, o sindicato estimulou, na gestão de 2013-2016, com apoio da diretoria, a evolução do SI. Com grande interesse da gestão de 2016-2019. Um aspecto importante neste processo de mudança é o apoio da alta administração. Albertin (1995) destaca o apoio da alta gerência como um dos fatores importantes para o sucesso. Os envolvidos acreditavam que deveriam iniciar esse projeto de TI ao mesmo tempo e de forma integrada com as demais áreas.

A escolha do sistema de informação no SEEBB

O sindicato dos bancários possuía um banco de dados que já havia sofrido mudança em sua arquitetura no ano de 2000 com a substituição de um sistema feito em Clipper⁶ para um desenvolvido em MSAccess⁷. É certo que se deve utilizar alguma metodologia na escolha de um Sistema de Informação SI, ponderando-se de aspectos como *hardware*, *software*, compatibilidade, atualizações e serviços de assistência técnica. Quando os gestores se depararam com as dificuldades de combinar os dados para gerar as informações necessárias para uma tomada de decisão rápida e não encontraram suporte com a ferramenta disponível, decidiram que estava na hora de utilizar um banco de dados mais ágil e um sistema que pudesse interligar todas as áreas.

Como ocorre em quase todos os sindicatos, as primeiras áreas a serem informatizadas foram financeira e cadastro dos associados. Houve também algumas atitudes isoladas de informatização de alguns serviços, porém sem integração e planejamento. Os gestores reconheceram, na época, por um evento de demonstração da atual empresa proprietária do SI, a carência de um *software* desenvolvido para entidades sindicais.

⁶ Gerenciador de banco de dados criado em 1984.

⁷ Gerenciador de banco de dados desenvolvido pela empresa Microsoft.

Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo, v. 4, n. 6, p.5-36, nov-dez, 2019

ISSN: 2448-2889



RELISE

26

A escolha do *software* substituto, segundo o diretor presidente informou, quando foi perguntado sobre os aspectos que mais devem pesar na escolha de um sistema sindical, ele respondeu: “Integração, segurança do sistema, confiabilidade dos dados e realizados por uma empresa proprietária do SI experiente, comprometida em resolver as demandas”.

Para avaliar adequadamente o impacto que um SI tem em uma organização identifica-se primeiramente os benefícios alcançados a partir dele em tangíveis e intangíveis. Os benefícios tangíveis são aqueles que trazem vantagens econômicas com o uso do SI (KENDALL & KENDALL apud FREITAS, 1994) e os benefícios intangíveis são difíceis de mensurar, mas se referem na maioria dos casos em melhoria no processo de decisão, redução de erros e imagem da empresa perante os *stakeholders*. Dias (1993) avaliou a eficácia do SI utilizando as dimensões satisfação do usuário e a qualidade das informações do sistema. De acordo com Freitas et al. (1994), na avaliação da eficácia o que interessa é saber, do ponto de vista organizacional e funcional, se ele é útil, e do ponto de vista dos usuários, se é fácil de usar.

Este trabalho considerou as dimensões satisfação do usuário e utilidade do sistema para contribuição no processo de decisão do usuário final, melhorias de outros fatores organizacionais e seus benefícios, como melhorar a qualidade dos serviços prestados aos filiados.

Quanto à empresa que implantou o sistema, ela foi fundada em 1994 na cidade de Blumenau (SC) e, de acordo com os sócios, tem soluções para confederações, federações, sindicatos, centrais sindicais e associações.

O SI em discussão, segundo seu fornecedor, tem como objetivo o controle da instituição, caracterizado pelo gerenciamento de arrecadações, cadastros, relatórios, estatísticas, boletos, guias (GRCS), eleições.

Em se tratando das características tecnológicas, o ambiente computacional implantado no sindicato em 2014, existia um servidor *Dell*, 2.0



RELISE

27

GHz, 128 Mb (*Megabytes*) de memória RAM (*Random Access Memory*) e HD (*Hard Disk*) de alta velocidade (padrão SCSI), com 1TB (*Terabytes*) de espaço físico e 53 estações de trabalho interligadas por uma LAN (*Local Address Network*) gerenciada pelo *software Windows Server 2000* da empresa *Microsoft*.

O gestor presidente descreveu, inicialmente que, uma das principais dificuldades da implementação, foi resistência de alguns funcionários, inclusive por não existir um padrão das informações no sistema em uso que permitisse a importação dos dados para o novo sistema exigindo, portanto, a migração manual. Almeida (1995) descreve que dois elementos podem provocar a resistência em relação à implantação de um SI em uma empresa: deficiência técnica do sistema e as forças organizacionais (cultura da empresa, estrutura de poder e comportamento individual ou coletivo) sendo esse último o mais delicado por se tratar de comportamento.

Segundo Freitas (1994), a implantação provoca alguns debates e as mudanças afetam diretamente os atores do sistema de informações. Por conta disso, é irrefutável fazer uma revisão das tarefas quanto à implementação. Entretanto, desde a implantação do sistema pôde-se levantar, na fase de coleta de dados, que os funcionários apontavam falhas em vários módulos do sistema, ressaltando a padronização dos dados, na qual evitaria adição de dados incorretos pelo usuário, importação das mensalidades que nem sempre os bancos têm um layout parecido, às vezes esses formatos vem em *PDF*, *Excel* ou até no próprio corpo do e-mail e, por fim, as nomenclaturas bancárias.

Qualquer tecnologia não opera milagres, por si só, dentro de uma empresa. Depende dos usuários perceberem como uma ferramenta útil. Para Freitas (1994), é preciso conscientizar e incentivar os funcionários a participar desse processo de mudança.



RELISE

28

Avaliação da qualidade da informação para tomada de decisão

A norma NBR SIO/IEC 9126 tem especificações e avaliações sobre a qualidade do produto de *software* como fatores chaves para garantir a qualidade adequada. De acordo com a finalidade da norma é alcançar a qualidade necessária para atingir as reais necessidades do usuário. Ela categoriza os atributos em seis características (funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade e portabilidade) que por sua vez são subcaracterizadas conforme figura 4.

Figura 4 – Atributos da qualidade



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2018

Outra qualidade necessária sob a perspectiva do usuário é a qualidade em uso. Isto é, a visão que o usuário tem em relação ao *software* utilizado. A obtenção da qualidade em uso é dependente da obtenção da necessária qualidade externa, que, por sua vez, é dependente da obtenção da necessária qualidade interna, segundo a NBR 9126.

Nesta pesquisa, apoiou-se em um estudo de caso pelo fato de procurar entender como se dá a tomada de decisão dentro de um ambiente sindical. De acordo com Yin (1994, p.1) “[...] são estratégias preferidas, [...] quando o investigador tem pouco controle sobre o evento e quando focalizado um fenômeno atual dentro de algum contexto de vida real”. A descrição da pesquisa é voltada em como se deu a adoção de um *software* para



RELISE

29

informatização do sindicato, examinando os critérios na seleção do sistema de informação, os problemas encontrados, as escolhas gerenciais utilizadas etc.

Para atingir os objetivos propostos, empregou-se o método qualitativo, a fim de explicar os porquês e como ocorrem os fatos. Para isso foram utilizadas entrevistas dirigida e guiada com o presidente do sindicato e chefe dos setores da secretaria geral e informática. Em outro momento, foi distribuído um questionário de pesquisa aos usuários referentes à satisfação e utilidade do sistema.

A análise dos dados foi mais enfática na parte qualitativa referente às entrevistas que buscaram descrever o processo de informatização. Em relação aos dados referentes à pesquisa foi utilizada uma análise quantitativa, enviando o link da pesquisa, desenvolvida utilizando o formulário do *Google*, para os usuários preencherem e logo após exportando-os para montar um banco de dados no Excel.

Descrição da amostra estudada

Neste estudo, trabalhou-se com a maioria da população dos usuários que utilizam o sistema, principalmente os da Secretaria Geral, por eles trabalharem diretamente na sindicalização do bancário. A amostra é composta predominantemente por Assistente Sindical, cerca de 70%, até porque se trata de um sistema desenvolvido para auxiliar a gestão administrativa. A grande maioria é composta do sexo feminino, cerca 75%. A faixa etária da população estudada é de meia idade, pois a maioria (60%) está acima de 36 anos. A metade dos sujeitos da amostra está há mais de cinco anos no sindicato.

Esses resultados indicam que não há resistência dos funcionários de meia idade em relação à utilização de um sistema de informação para tomada de decisão, indo contra a maioria dos estudos nesta área por indicarem que



RELISE

30

peessoas com faixa etária mais alta têm dificuldade em atualizar-se nessas novas tecnologias.

Qualidade do sistema de informação

As 7 das 14 perguntas referentes à qualidade do sistema (3,4,5,7,10, 12 e 13) quando relacionadas às perguntas sobre o impacto individual tiveram um coeficiente de correlação de Pearson de 0,91, portanto o instrumento de pesquisa mostrou-se consistente, no que se refere à associação entre a percepção dos usuários (soma dos pontos dos itens de impacto individual) e as respectivas perguntas sobre a rapidez, precisão, portabilidade, funções, facilidade de uso, relatórios e segurança do sistema (Figura 5).

Figura 5 – Coeficiente de correlação de Pearson

Qualidade do Sistema	
05) Sobre a rapidez no processamento das ações do sistema PROSIND.	4,05
13) Sobre a precisão das informações do sistema PROSIND.	3,6
07) Sobre a capacidade do sistema PROSIND se comunicar com outros sistemas de informação.	3,55
06) Sobre as funções requeridas se elas estão disponíveis e são executadas eficientemente no sistema PROSIND.	3,45
16) Sobre a facilidade de uso das funcionalidades do sistema PROSIND.	3,3
11) Sobre os relatórios e consultas do sistema PROSIND.	3,1
14) Sobre a segurança do sistema PROSIND (quanto a acessos indevidos).	3
Impacto Individual	
24) A utilização do sistema PROSIND torna mais fácil de fazer o seu trabalho?	4,3
25) O sistema PROSIND produz melhoria no ambiente de trabalho?	4,3
23) A utilização do sistema PROSIND reforça a sua eficácia no trabalho?	4,2
21) A utilização do sistema PROSIND melhora o desempenho do seu trabalho?	4,15
22) A utilização do sistema PROSIND no seu trabalho aumenta a sua produtividade?	4,05
26) A saídas do sistema PROSIND é útil para a tomada de decisão	4,05
20) A utilização do sistema PROSIND permite realizar as tarefas do trabalho mais rapidamente?	3,95
Coeficiente de Correlação de Pearson	0,9128365

Fonte: Pesquisa dos autores

Na figura 6 são exibidas as médias, em ordem decrescente, dos itens sobre a qualidade do sistema e impacto individual. Na escolha de um sistema normalmente os usuários tem mais afinidade quanto à interface gráfica até mesmo em detrimento das funcionalidades. Neste caso não foi diferente, os usuários demonstraram boa satisfação sobre a navegação do sistema atingindo média de 4,15. Faz-se necessário ressaltar a importância que os usuários deram no item sobre a qualidade do suporte técnico (4,55), ficando entre os de melhor avaliação. Normalmente a avaliação do suporte técnico não



RELISE

31

ocorre com frequência positiva nas empresas de informática. Segundo Pena (2007), “o feedback utilizado de forma estruturada e oportuna acelera o processo de mudança e auxilia o indivíduo na aquisição de comportamentos mais assertivos dentro da organização”. É através dos *feedbacks* recebidos que os usuários podem ajudar aos programadores a ajustarem melhor as funções do software para corrigir eventuais erros. Quanto ao item 14 (o pior na avaliação), a explicação é que não existe manual impresso, sendo todas as dúvidas esclarecidas pelo pessoal do suporte técnico ou pela tela de help existente no sistema. Outro item preocupante é sobre a segurança do sistema, recebendo baixa avaliação. Nas informações levantadas, durante as entrevistas informais, os usuários disseram ter problemas com acessos indevidos e da falta de histórico nas rotinas do sistema, ou seja, se ocorrer alguma alteração dos dados, não há possibilidade, atualmente, de saber onde, quando ou o que o usuário alterou.

Figura 6 – Média da Qualidade do sistema e impacto individual

Qualidade do sistema		
Item	Perguntas	Média
1 09	Sobre a qualidade do suporte técnico (apoio técnico).	4,55
2 10	Sobre os comandos usados para navegar e interagir com o sistema PROSIND.	4,15
3 05	Sobre a rapidez no processamento das ações do sistema PROSIND.	4,05
4 13	Sobre a precisão das informações do sistema PROSIND.	3,60
5 07	Sobre a capacidade do sistema PROSIND se comunicar com outros sistemas de informação.	3,55
6 15	Sobre a clareza das mensagens nas telas do sistema PROSIND.	3,55
7 06	Sobre as funções requeridas se elas estão disponíveis e são executadas eficientemente no sistema PROSIND.	3,45
8 12	Sobre a integridade das informações no sistema PROSIND.	3,45
9 17	Sobre a coerência dos ícones e seus significados no sistema PROSIND.	3,40
10 16	Sobre a facilidade de uso das funcionalidades do sistema PROSIND.	3,30
11 08	Sobre a recuperação de erros do sistema PROSIND.	3,20
12 11	Sobre os relatórios e consultas do sistema PROSIND.	3,10
13 14	Sobre a segurança do sistema PROSIND (quanto a acessos indevidos).	3,00
14 18	Sobre a qualidade dos manuais do sistema PROSIND.	2,60
		3,50
Impacto individual		
Item	Perguntas	Média
1 24	A utilização do sistema PROSIND torna mais fácil de fazer o seu trabalho?	4,30
2 25	O sistema PROSIND produz melhoria no ambiente de trabalho?	4,30
3 23	A utilização do sistema PROSIND reforça a sua eficácia no trabalho?	4,20
4 21	A utilização do sistema PROSIND melhora o desempenho do seu trabalho?	4,15
5 22	A utilização do sistema PROSIND no seu trabalho aumenta a sua produtividade?	4,05
6 26	A saída do sistema PROSIND é útil para a tomada de decisão?	4,05
7 20	A utilização do sistema PROSIND permite realizar as tarefas do trabalho mais rapidamente?	3,95
		4,14

Fonte: Pesquisa dos autores



RELISE

32

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar os problemas que uma entidade sindical enfrenta diariamente sobre a tomada de decisão com base em um sistema de informação gerencial, fica clara a dificuldade encontrada pelo segmento sindical. Tomando como ponto de partida as entrevistas, opiniões informais e pesquisas realizadas percebe-se que a implantação de um sistema de informação para auxiliar o gestor é difícil e requer atenção constante, seja na hora de alimentar o sistema ou retirar as informações através dos relatórios gerenciais.

O SI estudado apresenta problemas para analisar os dados analiticamente, seus relatórios são montados e organizados através de filtros o que dificulta fazer comparações entre os dados. Quando precisa fazer relacionamento dos filtros, o gestor utiliza a função relatório mágico que o SI tem, seleciona os campos e exporta os dados para uma planilha, por exemplo, para o Excel. Com certeza as informações serão tardias e desestimulantes para o processo de decisão. Entretanto, o SI estudado atende em parte a necessidade do sindicato. Possui em seu favor a rapidez de processamento, facilidade de uso, torna mais fácil realizar as tarefas e melhora o ambiente de trabalho de acordo com seus usuários.

Os resultados da pesquisa indicam que, para ter mais objetividade, o SI precisa melhorar a segurança das informações com históricos de acessos dos usuários e a possibilidade de apresentar relatórios analíticos, fundamental para a tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L. **Administração de informática e a organização**. Revista de Administração de Empresas, v. 34, n. 6, p. 60-72, set. 1995.



RELISE

33

ALMEIDA, F. C. **Atores e fatores na introdução de um sistema de informação.** Revista Brasileira de Administração Contemporânea, v. 1, n. 4, p.177-192, set.1995.

ANGELONI, Maria Terezinha. **Elementos intervenientes na tomada de decisão.** UFSC, 2003. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652003000100002&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 06 maio 2018.

ANTUNES, Ricardo C. **O que é sindicalismo.** Coleção Primeiros Passos 3. 18ª ed., São Paulo: Editora Brasiliense, 1991.

_____. NBR ISO/IEC 9126-1 **Engenharia de software** - Qualidade de produto - Parte 1: Modelo de qualidade. 2003.

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

BARCELOS, M. A. N. A análise ergonômica do trabalho como ferramenta para a elaboração e desenvolvimento de programas de treinamento. 1997. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação:** como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

BORGES, Altamiro (2006). Origem e papel dos sindicatos. I Módulo do Curso Centralizado de Formação Política da Escola Nacional de Formação da Contag. Brasília, 14 a 25 de agosto de 2006, Contag. Disponível em: <http://www.contag.org.br/imagens/f762origemepapeldossindicatosAltamiroBorges.pdf>; Acesso em 17/01/2018.

CAVALCANTI, X. V; SILVA M. L S. **A Importância da Revolução Industrial no Mundo da Tecnologia.** VII Encontro Internacional de Produção Científica Cesumar.P.3-6, 2011. Disponível em: http://www.cesumar.br/prppge/pesquisa/epcc2011/anais/zedequias_vieira_cavalcante2.pdf; Acessado em 17/01/2018.



RELISE

34

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**. Tradução de Lenke Peres. Rio de Janeiro: Campus; São Paulo: Publifolha, 1999.

DIAS, D. DE S. **O sistema de informação e a empresa**. Rio de Janeiro: LTC, 1985. Eficácia de sistemas de informação, participação do usuário e mudança organizacional. In: XVII ENCONTRO ANUAL DA ANPAD (1993: Salvador). Anais... Salvador: ANPAD, 1993. v. 2. p. 163-172.

DIAS-LEITE, Eduardo. **Desafios Na Solução De Conflitos Dentro Da Gestão De Escolas Públicas**. Revista Borrromeo, p. 85-103, 2016.

FREITAS, H. M. R. DE et al. **Avaliação de sistemas de informações**. Revista de administração, v. 29, n. 4, p. 36-55, out./dez. 1994.

FREZATTI, F., Rocha, W., Nascimento, A. R., Junqueira, E. J. **Controle Gerencial: uma abordagem da contabilidade gerencial no contexto econômico, comportamental e sociológico**. 1. ed. – 2 reimpr. - São Paulo: Atlas, 2009.

KUYUMJIAN, Márcia Melo Martins. MENDANHA, Leandro. E SOUSA, Nair Heloisa Bicalho. **Sindicato dos Bancários de Brasília, Uma história**. 1º Ed., Vol. 1, Brasília: 2015.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação**. 4. ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

LAUDON, J. P.; e Laudon, K. C. **Sistema de Informações gerenciais: Administrando a empresa digital**. 5º ed. São Paulo: Atlas 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 9 ed. São Paulo: Atlas 2004.

MARTINS, A. C. S; CHAVES, D. L. F. **O luddismo**. 2009. Disponível em: http://www.historia.uff.br/nec/sites/default/files/Daniel_Chaves__Ana_Carolina_Martins_-_o_Luddismo.doc; Acessado em 17/01/2018.

MIRANDA, Maria Bernadete. **Origens do Sindicalismo no Brasil**. 2011. Disponível em: <http://www.direitobrasil.adv.br/arquivospdf/revista/revistav51/editorial/Editorial.pdf>. Acesso em 17/01/2018.



RELISE

35

MOTTA, P. R. **Transformação organizacional: a teoria e a prática de inovar.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

OLETO, Ronaldo Ronan. **Percepção da qualidade da informação.** Ci. Inf., Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, 2006.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais.** 8. ed., São Paulo: Atlas, 1992.

OLIVEIRA, Figueiredo de Oliveira. **Sistemas de Informação: Um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico.** 3ª ed. São Paulo: Érica 2002.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Angelo. **Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento.** 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa.** 5 ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SEEBB. **Estratégia,** 2015. Disponível em: <http://www.bancariosdf.com.br/site/index.php/estrategia>. Acesso em 17/01/2018.

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

SILVA, Reinaldo O. da. **Teorias da administração.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008. E-book. Disponível em: <http://www.folgueral.com.br/wp-content/uploads/2016/04/Teorias-da-Administra%C3%A7%C3%A3o-Reinaldo-O.-da-Silva.pdf>. Acesso em: 17.01.2018.

SOUSA, Isabela. **Sindicalismo no Brasil e no mundo.** 2017. Disponível em: <http://www.politize.com.br/sindicalismo-no-brasil-e-no-mundo/>. Acesso em 01 mai. 2018.



RELISE

36

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

STAIR, Ralph M. e REYNOLDS George W. **Princípios de Sistemas de Informações: Uma abordagem Gerencial**. 4º ed. São Paulo: LTC, 2002.

STAIR, Ralph M; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. 9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

WILSON, D. C. **A strategy of change: concepts and controversies in the management of change**. New York: Routledge, 1992.

YIN, R. K. **Case study research: design and methods**. 2. ed. London: Sage Publications, 1994. v. 5.