

# Sistema de informação gerencial: estudo de caso em uma empresa de mídia impressa e digital

Bárbara A. Gonçalves Peixoto<sup>a</sup>  
Monique Costa da Cunha<sup>b</sup>

## Resumo

Esse estudo tem como tema o Sistema de Informação Gerencial e seu uso na Gestão de Recursos Humanos bem como nos processos de Atração e Seleção, Treinamento e Desenvolvimento, Plano de Cargos e Salários, Saúde, Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Sustentabilidade. Como problema de pesquisa apresenta a seguinte questão: Quais os benefícios gerados pela implantação de um SIG na Gestão de RH em uma empresa de informação e comunicação em mídia impressa e digital? Como objetivo propõe apresentar um estudo sobre possíveis benefícios da implantação de um SIG na Gestão de RH em uma empresa de informação e comunicação em mídia impressa e digital. A metodologia constou de uma pesquisa exploratória e de campo, além da pesquisa bibliográfica. O instrumento de coleta de dados foi constituído por uma entrevista realizada com o Gestor de Tecnologia da Informação. Aos dados obtidos receberam tratamento de natureza qualitativa.

**Palavras-chave:** Sistema de Informação Gerencial. Recursos Humanos. Gestão de Pessoas. Mídia.

## 1. Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) constituem uma presença cada vez mais estratégica nas organizações, se consolidando como uma importante aliada nos processos que caracterizam a Gestão de Recursos Humanos (GRH). Para muitos, na atualidade, a informação constitui o principal diferencial competitivo e estratégico das organizações. Nessa perspectiva, as organizações têm investido cada vez mais em TIC's, visando adequarem-se às demandas do mundo contemporâneo, assim como a do mercado e usuários.

As transformações, interna e externa, vivenciadas pelas organizações impõem uma capacidade de resposta rápida e assertiva e o Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

<sup>a</sup> Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

<sup>b</sup> Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

surge, oportunamente, como resposta a estas profundas mudanças. Pode-se definir SIG como um conjunto de componentes inter-relacionados que trabalham juntos na coleta, recuperação, processamento, armazenamento e distribuição de informações com a finalidade de facilitar o planejamento, controle, coordenação, análise e processo decisório em organizações (LAUDON; LAUDON, 2010).

O SIG pode proporcionar benefícios e vantagens à organização, integrando informações e disponibilizando-as em um processo de otimização de resultados, visando a maior efetividade de decisões, planejamentos e planos de ação. Outros pontos a se considerar são a melhoria na comunicação, a confiabilidade dos dados e informações gerados e a relevância do conhecimento produzido que podem se materializar como vantagens e, portanto, é uma atividade que deve ser planejada de forma que se obtenha o sucesso pretendido. Para isso, é preciso ficar atento aos efeitos do sistema em termos não só técnicos, mas sociotécnicos, ou seja, como afeta o comportamento individual, social, profissional e organizacional daqueles em interação com o sistema, uma preocupação com a ecologia do sistema.

Gestão envolve capacidade de decisão. O gestor, para tomar suas decisões, precisa de elementos que o subsidiem de forma sistêmica, permitindo uma visão integrada do todo, não só do ambiente externo como também do interno. Nesse sentido é que o SIG se apresenta como aliado da organização bem como da GRH, possibilitando apoio informatizado para que o gestor e a organização possam atingir metas e objetivos pretendidos, oferecendo a capacidade de melhorar a qualidade e disponibilidade das informações e conhecimentos para a empresa, seus clientes e fornecedores (MOURA, 2019).

Neste estudo abordaremos o uso do SIG em uma empresa de informação e comunicação em mídia impressa e digital, suas características funcionais e usos e suas possíveis vantagens e desvantagens no que tange aos processos de Gestão.

## **1.1. Problema**

Quais os benefícios gerados pela implantação de um SIG na Gestão de RH em uma empresa de informação e comunicação em mídia impressa e digital?

## **1.2. Problemáticas**

- Ausência de familiaridade do usuário;
- Subutilização do sistema;

- Inadequação às necessidades da empresa;
- Inadequação ao que o usuário deseja do sistema e o que o sistema de fato apresenta para o usuário;
- Demora no atendimento aos problemas que surgem no sistema;
- Dificuldades de manutenção do sistema.

### **1.3. Objetivo final**

Apresentar um estudo sobre possíveis benefícios da implantação de um SIG na Gestão de RH em uma empresa de informação e comunicação em mídia impressa e digital.

### **1.4. Objetivos intermediários**

- Analisar a performance de um Sistema de Informações Gerenciais nos processos característicos da Gestão de RH;
- Descrever possíveis benefícios para a Gestão de RH no uso de um Sistema de Informações Gerenciais;
- Analisar a importância do Sistema de Informações Gerenciais no atendimento dos seus usuários;
- Identificar a percepção dos gestores com relação ao atendimento das suas necessidades, por meio do Sistema de Informações Gerenciais;
- Analisar as vantagens e/ou dificuldades do uso do Sistema de Informações Gerenciais e se integrar os processos de gestão;
- Identificar junto aos colaboradores da empresa se o sistema utilizado está adequado às necessidades dos usuários;
- Verificar se as informações do sistema contribuem para o processo de tomada de decisão por parte dos gestores.

### **1.5. Justificativa**

Organizações geram dados, informações e conhecimentos, tornando necessário sua integração de forma confiável para subsidiar decisões e evitar falhas em ações estratégicas. O SIG, quando usado eficazmente é capaz de ofertar dados e informações confiáveis, produzindo conhecimento relevante.

Empresas e organizações investem em sistemas informatizados para obter resolutividade e celeridade diante de um mundo cada vez mais complexo e que exige

capacidade de intervenção adequada às problemáticas que se impõem na atualidade. O SIG, integrando dados e informações efetivos fomenta resultados mais fidedignos, tornando-se ferramenta estratégica para o apoio à tomada de decisão. Informação e conhecimento constituem sinergicamente fator de vantagem competitiva no mercado contemporâneo e empresas não podem se furtar a sua utilização.

O SIG, em consonância com a realidade que integra homem e máquina enfoca uma abordagem sociotécnica, atuando de forma integrada em que considera a interação entre homem e tecnologia nas organizações em prol de resultados mais efetivos. Engendrar Sistemas de Informações na perspectiva sociotécnica, resulta em atender às demandas de uma sociedade da informação e conhecimento no qual as organizações estão inseridas.

O presente estudo está em consonância com as demandas e questões que se colocam no contemporâneo à organização, pessoas e Gestão. Para a empresa em foco, este estudo pode beneficiar à medida que levanta algumas questões inerentes às problemáticas envolvendo a interação com o sistema, levando a uma melhor compreensão destas.

Para a sociedade, o estudo contribui a medida que busca elucidar o cenário da interação homem-tecnologia, característica imprimida a todos pela direção assumida em uma sociedade cada vez mais dependente da tecnologia e da informação.

Para os autores, apresenta-se como oportuna chance de integrar teoria e prática bem como atuar em campo, na realidade organizacional e consolidando o conhecimento adquirido durante toda a trajetória acadêmica.

## **2. Metodologia**

O presente estudo iniciou-se por meio de pesquisa exploratória. Segundo Gil (2002, p. 41), esta pesquisa:

Tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias (sic) ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

Quanto aos procedimentos de coleta de dados foi realizada uma pesquisa de campo, que segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 186),

é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

No estudo de campo, o pesquisador realiza a maior parte do trabalho pessoalmente, pois é enfatizada a importância de o pesquisador ter tido ele mesmo uma experiência direta com a situação de estudo, exigindo do pesquisador que permaneça o maior tempo possível no campo, pois somente com essa imersão na realidade é que se podem entender as regras, os costumes e as convenções que regem o grupo estudado (GIL, 2002). “Basicamente, a pesquisa é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo.” (GIL, 2002, p. 53).

O estudo de campo apresenta algumas vantagens:

Como é desenvolvido no próprio local em que ocorrem os fenômenos, seus resultados costumam ser mais fidedignos. Como não requer equipamentos especiais para a coleta de dados, tende a ser bem mais econômico. E como o pesquisador apresenta nível maior de participação, torna-se maior a probabilidade de os sujeitos oferecerem respostas mais confiáveis (GIL, 2002, p. 53)

Também foi aplicado um questionário, constando de dezessete questões abertas, com um Gestor de Tecnologia da Informação. O questionário consiste em obter os dados relativos ao cargo a ser analisado através de contato direto e verbal com o colaborador ou seu superior. A entrevista pode ser feita com apenas um ou ambos, junto ou separadamente (CHIAVENATO, 2009).

Para a interpretação dos dados desta pesquisa foi utilizado o método qualitativo porque está orientado para a análise de casos concretos, em sua particularidade temporal e local, partindo das expressões e atividades das pessoas em seus contextos locais. O método qualitativo permite melhor obtenção de informação para elucidar o objeto do estudo e elaborar construtos a respeito do assunto em vigor. É um método em que os campos de estudo não são situações artificiais em laboratório, mas sim práticas e interações dos sujeitos na vida cotidiana (FLICK, 2004).

Visando fundamentar as informações apresentadas, realizou-se também uma pesquisa bibliográfica abordando as categorias teóricas investigadas neste estudo. “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” (GIL, 2002, p. 44).

### 3. Fundamentação teórica

#### 3.1. Histórico do sistema de informação

Segundo Laudon e Laudon (1999), a razão mais forte pelas quais as empresas constroem os sistemas é para resolver problemas organizacionais e para reagir a uma mudança no ambiente. Uma organização deve manter relações de intercâmbio com o meio ambiente externo, seja de matéria, energia ou informação, visando adaptar e renovar-se de forma contínua, gerando um processo sustentável de conhecimento e aprendizagem.

Com o advento da evolução tecnológica e a celeridade exigida cada dia com mais intensidade, surgiu a necessidade de automação de diversos processos que anteriormente eram realizados manualmente. Devido a essa necessidade, foram inseridas ao mercado diversas ferramentas, uma delas são os Sistemas de Informação (SI). O SI é um sistema que organiza, processa e transforma os dados coletados e inseridos nele em informações úteis para que as decisões sejam tomadas com celeridade, porém sem erros.

“[...] O objetivo de usar os sistemas de informação é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional”, a citação de Batista (2004, p. 39) resume a inserção do sistema em uma empresa, pois a função principal de um SI é gerar informações para tomada de decisão. O sistema deve ser uma fonte segura de informações, pois para que tal decisão tomada seja correta e assertiva, os dados utilizados precisam ser fidedignos.

De acordo com Moura (2019, p. 3),

Um sistema é caracterizado como um conjunto de partes ou componentes que interagem entre si de forma ordenada a fim de atingir um objetivo comum, seja em uma dimensão organizacional ou natural. Um sistema de informação compreende pessoas, máquinas e métodos organizados que visam coletar, processar e transmitir determinados dados que representem informações para o usuário.

Ainda, segundo Moura (2019, p. 4),

o sistema, dentro de um enfoque sistêmico, é composto por entradas, processos e saídas, além da retroalimentação do próprio sistema. Considera-se ainda, como componentes da estrutura funcional do sistema, o ambiente, os subsistemas e o ecossistema onde se insere.

Nesta perspectiva, o autor citado conceitua seus componentes da seguinte forma:



- Entrada: são eventos como fatos, observações ou descrições cujo conteúdo não permite inferir significados, sentidos em si mesmo.
- Processamento: é a transformação dos dados por meio de análises e interpretações.
- Saída: é o resultado do processamento, onde a informação, dotada de sentido, empresta significado aos dados, gerando neste processo conhecimento.
- Retroalimentação: é a reintrodução de uma saída sob a forma de novos dados capazes de, por sua vez, produzir novas informações.
- Sistema: é um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam uma determinada função.
- Subsistema: partes do sistema que atuam de forma complexa e integrada ao sistema.
- Ambiente: parte externa do sistema com o qual ele interage, sendo essencial para a sua sustentabilidade.
- Ecossistema: Conjunto de todas as relações do sistema com seus subsistemas (ambiente interno e ambiente externo). É por meio destas relações que se torna possível para o sistema as diversas adaptações necessárias à sua sustentabilidade e evolução de forma sinérgica.

Moura (2019, p. 4), ressalta que todos estes componentes atuam “como um conjunto de partes interdependentes e inter-relacionadas que interagem em sinergia, formando um todo organizado e apresentando um determinado objetivo”.

Um sistema pode ser aberto ou fechado. Aberto, quando interage com o ambiente externo, ou fechado, quando possui pouca interação com o ambiente externo. O sistema aberto segundo Bio (1985, p.19),

envolvem a ideia que determinados inputs são traduzidos no sistema e, processados, geram certos outputs. Com efeito, a empresa vale-se de recursos materiais, humanos e tecnológicos, de cujo processamento resulta bens ou serviços a serem fornecidos ao mercado.

Já o sistema fechado, segundo Cornachione Júnior (1998, p. 25), “são entendidos como os que não mantêm relação de interdependência com o ambiente externo”.

Segundo Moura (2019, p. 3),

Um sistema também pode ser adaptável, acompanhando as mudanças do ambiente, ou não adaptável, quando não prevê mudanças adaptativas às alterações do ambiente externo (empreendimentos informais que não consideram mudanças no cenário legal, demográfico, cultural, ético e legislativo). Sistemas podem ainda ser permanentes, tendo prazo indeterminado para sua existência, ou temporários, com prazo pré-definido para seu funcionamento ou operação (consórcio de empresas para participar de uma licitação, por exemplo).

Sistemas podem ser determinados de acordo com o nível estratégico de atuação, atuando em nível operacional, onde se armazena, monitora, coleta, organiza e distribui os dados das diversas transações realizadas dentro de setores determinados da empresa e servindo como base para os demais sistemas existentes. Sistema Gerencial, tendo como principal objetivo prover o gestor de informações passadas e presentes sobre operações e ambiente interno da empresa, visando orientar o processo decisório para a consecução dos objetivos e metas organizacionais. É o Sistema estratégico que promove o manejo de informações para análise de metas e objetivos estrategicamente definidos, visando a sustentabilidade organizacional (MOURA, 2019).

A concepção de sistema que estamos aludindo não é caracterizado apenas por componentes técnicos e equipamentos e sim por procedimentos de manipulação que presume a mediação de fatores sociais e humanos, logo, configura-se de um sistema sociotécnico.

### 3.2. Uso do sistema de informação como diferencial competitivo

No mundo globalizado em que vivemos a competitividade entre as empresas é acirrada. Ter o SIG pode se constituir em um diferencial, pois condiciona os meios necessários para a correta interpretação dos dados de todos os setores da organização, juntando, organizando e transformando dados em informações sólidas e úteis que geram conhecimento e que possibilita a interpretação, influenciando de forma positiva a decisão sobre determinado evento ou situação, possibilitando, assim, a eficiência organizacional.

### 3.3. Vantagens do SIG

De acordo com Moura (2019, p. 18-19), “vantagem competitiva significa a possibilidade de a empresa se situar de maneira forte e inequívoca no mercado com condições mínimas de ser replicada em seu âmbito de atuação”. E, ainda, segundo o autor,



As vantagens competitivas de uma empresa se materializam em função de uma determinada performance sistematicamente superior em algum quesito específico ou de modo geral, considerando o desempenho como um todo, principalmente econômico, em relação aos concorrentes. Estratégia pressupõe capacidade de decisão e o desenvolvimento de estratégias é o caminho para o estabelecimento de vantagens competitivas. E o SIG possibilita o desenvolvimento de estratégias que podem vir a constituir vantagens competitivas (MOURA, 2019, p. 19).

Oliveira (2002) menciona alguns dos melhoramentos que o SIG proporciona nas organizações:

- Melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Redução do grau de centralização de decisões na empresa;
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais;
- Otimização na prestação dos serviços aos clientes;
- Melhor interação com os fornecedores;
- Melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa;
- Aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas;
- Redução dos custos operacionais;
- Redução da mão-de-obra burocrática;
- Redução dos níveis hierárquicos.

Podemos citar também o maior controle e customização da demanda; a maior eficiência por meio da otimização de processos e programas, eliminação de desperdícios; e o aprimoramento e melhor eficácia no uso de recursos materiais, humanos e procedimentais (MOURA, 2019).

Mas, o SIG, possui alguns pontos que podem se transformar em desvantagens e que necessitam a atenção por parte da gestão como, por exemplo, a dependência do desenvolvedor, a resistência a mudanças e os custos de imolantação do sistema. Ainda, de acordo com Moura (2019, p. 11),

Para que o SIG efetivamente funcione é necessário que existam algumas condições internas da empresa que propiciem a efetividade do sistema, seu desenvolvimento, desempenho, aprimoramento contínuo e sustentabilidade, como por exemplo:

- Confiança no sistema;
- Envolvimento e familiaridade com o sistema, principalmente do gestor;
- Conhecimento teórico e técnico por parte daqueles que alimentam o processo;
- Saber utilizar, analisar e interpretar os seus resultados;
- Uso sinérgico e sistêmico do sistema;
- Habilidade do gestor em saber usar o sistema, subsidiando as decisões;
- Atualização permanente dos dados do sistema.

Por fim, segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2005 apud MOURA, 2019), a informação é um ativo importante para os negócios, e assume, na atualidade, um valor estratégico para a organização, precisando, em razão disso, ser adequadamente protegida, especialmente em um ambiente dos negócios cada vez mais interconectado.

#### **4. Apresentação de resultados e análises**

A empresa pesquisada possui um Sistema de Informações Gerenciais (SIG) implantado há 8 anos, mais que se encontra em uso há 7 anos e 5 meses. Os usuários do sistema são os Técnicos, Gestores e Diretoria. O SIG é utilizado para compor dados e informações sobre a quantidade de funci

onários, candidatos, avaliações, finanças, currículos, atestados, treinamentos, entre outros.

Antes da implantação do atual SIG toda sistemática de informações era constituída por meios de planilhas o que configurava, de acordo com o gestor, um sistema arcaico. Atualmente todo esse processo pode ser visualizado através de gráficos e informações fornecidas por cada setor e funcionários. Percebe-se, nesse sentido, os benefícios que o SIG oferece em termos de praticidade, economia de tempo e facilidade para tomada de decisão.

Em termos de retorno financeiro o gestor afirma que após a utilização do SIG houve uma melhora de 40% no aspecto financeiro. Não há até o momento, de acordo com o gestor, nenhum resultado negativo na utilização do sistema. Há um responsável formal pela alimentação do sistema atualizando as informações que é o Gestor de Informações.

Há uma assessoria e monitoria frequente e constantemente do sistema por parte do desenvolvedor. O sistema foi implantado e desenvolvido em 3 etapas distintas: verificação das necessidades e especificações organizacionais, aprovação pela diretoria e respectivo treinamento dos usuários do sistema.

O nível de integração e contentamento com o sistema se demonstra satisfatório. As fases de planejamento do sistema foram realizadas através de teste interno sob a supervisão do Gestor de Informações com os processos que se adequaram ao sistema, modificando o sistema anterior quanto aos processos. Após foi apresentado à diretoria,

realizado a verificação e viabilidade do projeto para a conseqüente aprovação e implantação do sistema.

Quanto ao objetivo da implantação do sistema, de acordo com o gestor, foi para melhorar a resposta e eficiência da interação entre cliente e funcionários. A escolha pelo sistema foi devido a melhor adequação deste às necessidades específicas da empresa. Ainda de acordo com o gestor, houve no início resistência de alguns colaboradores e dificuldades no uso do sistema até os processos serem acertados e ajustados, estando atualmente, os respectivos usuários do sistema satisfeitos com o mesmo. O sistema consta como fontes alternativas para a utilização do sistema, caso o sistema apresente alguma pane utiliza-se os recursos de backup em HD externo e nuvem.

## 5. Conclusão

O presente trabalho apresentou o seguinte problema: “Quais os benefícios gerados pela implantação de um SIG na Gestão de RH em uma empresa de informação e comunicação em mídia impressa e digital?”

Por meio deste presente estudo, percebeu-se que a empresa, objeto de estudo, possui um grande diferencial no mercado. Desde a fundação até os dias atuais, a empresa busca diferenciais para possuir um destaque em relação às demais empresas utilizando sua competência em compreender a informação e o conhecimento no ambiente organizacional. É indispensável que o gestor saiba mapear o ambiente em que se encontra a organização, identificando oportunidades e ameaças ao crescimento. Essas oportunidades e ameaças estão presentes, respectivamente, no ambiente externo e interno à organização. Da mesma forma, também é muito importante identificar os pontos fortes e fracos da empresa, por exemplo, a empresa objeto de estudo é uma empresa bastante conhecido em todo o Brasil, possui uma grande vantagem competitiva que é a questão de abranger todo o território nacional com os jornais impressos, tornando assim a 2ª maior empresa de jornais impressos do Brasil, ou seja, seu ponto forte é na área de logística.

O Sistema de Informação Gerencial (SIG) é um conjunto de sistemas que interagem entre si para atingir um objetivo ou resultado. O SIG transforma dados em informações e essas informações nas mãos de pessoas certas, geram soluções quando identificam possíveis problemas. A informação vai se transformar em aprendizagem organizacional e em conhecimento para solucionar e identificar oportunidades e ameaças. Uma maneira de analisar as ameaças e as oportunidades é através da matriz swot. A matriz Swot é uma técnica para auxiliar pessoas ou organização relacionada à competição em negócios ou planejamento de projetos, assim como identificar os fatores internos e externos que são favoráveis e desfavoráveis para alcançar os objetivos.

As empresas têm investido cada vez mais em Tecnologia de Informação e

Comunicação. O SIG proporciona uma tomada de decisão permitindo uma visão ampla tanto no ambiente interno como no externo dando apoio informatizado com respostas rápidas e assertivas.

Para a empresa, o SIG traz agilidade e confiabilidade no processo de levantamento de informações e esses levantamentos são realizados em segundos devido a integração com todas as áreas da empresa, além de reduzir os custos e aumentar os lucros. Ele ajuda na tomada de decisão, na definição das estratégias, como também contribui para a modificação de algum processo que não esteja atingindo o objetivo esperado.

Para a Gestão de Recursos Humanos, o SIG proporciona uma gestão estratégica de pessoas devido às informações plenas por ser um sistema coerente e que mostre realmente o que se passa na empresa além da diminuição do retrabalho, como por exemplo, enviar e-mails para os responsáveis de diversas áreas, evitando falhas quando estes são enviados manualmente.

Quanto ao objetivo proposto neste estudo, a saber, "Apresentar um estudo sobre possíveis benefícios da implantação de um SIG na Gestão de RH em uma empresa de informação e comunicação em mídia impressa e digital", pode-se afirmar, de acordo com a pesquisa desenvolvida, o objetivo foi alcançado, uma vez que foi possível determinar os benefícios do uso do SIG na empresa abordada.

## **6. Recomendações**

Considerando as problemáticas elencadas, as respostas obtidas por meio do questionário aplicado e a revisão de literatura realizada, recomenda-se:

- Treinamento para os usuários do Sistema de Informação gerencial, visando aumentar a familiaridade e interação com o sistema uma vez que foi detectado sua subutilização;
- Aumentar o grau de customização do sistema, visando a melhor adequação às necessidades da empresa, uma vez que se apresenta um gap entre o que o usuário deseja do sistema e o que o sistema de fato apresenta para o usuário;
- Indicação de um responsável formal para fazer a articulação entre o desenvolvedor e o sistema, atualizando e monitorando problemas contingenciais com mais celeridade;
- Diminuir a resistência dos usuários do sistema por meio do alinhamento e integração do uso do SIG aos objetivos organizacionais.

## Referências

BATISTA, E. de O. Sistema de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.

BIO, S. R. Sistemas de informação: um enfoque empresarial. São Paulo: Atlas, 1985.

CHIAVENATO, I. Recursos humanos: o capital humano das organizações. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CORNACHIONE JÚNIOR., E. B. Informática aplicada às áreas de contabilidade, administração e economia. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

FLICK, U. Uma introdução à pesquisa qualitativa. São Paulo: Bookman, 2004.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LAUDON, K.; LAUDON, J. P. Sistemas de informações gerenciais. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LAUDON, K.; LAUDON, J. P. Sistemas de informações gerenciais. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MOURA, C. B. de. Sistema de informações gerenciais – SIG. Rio de Janeiro, 2019. 29 p. Apostila.

OLIVEIRA, D. de P. R. Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2002.



---

### Informações das autoras

**Bárbara A. Gonçalves Peixoto:** Graduado em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.  
Contato: barbara12paula@outlook.com

**Monique Costa da Cunha:** Graduado em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.  
Contato: monique.rh.cesgranrio@gmail.com