



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUI
CAMPUS POETA TORQUATO NETO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



DANIEL DE ARAÚJO SOUSA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO APOIO A TOMADA DE DECISÃO NA GESTÃO
DE SERVIÇOS**
**Estudo de caso em uma empresa de pequeno porte de assessoria em Saúde e Segurança
do Trabalho**

TERESINA – PIAUÍ
2024

DANIEL DE ARAÚJO SOUSA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO APOIO A TOMADA DE DECISÃO NA GESTÃO
DE SERVIÇOS**
**Estudo de caso em uma empresa de pequeno porte de assessoria em Saúde e Segurança
do Trabalho**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC
apresentada à banca examinadora do curso de
Bacharel em Administração da Universidade
Estadual do Piauí – UESPI, como requisito
parcial para a obtenção do título de bacharel em
Administração, sob a orientação do professor
Dr. **Helano Diógenes Pinheiro**.

TERESINA – PIAUÍ
2024

DANIEL DE ARAÚJO SOUSA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO APOIO A TOMADA DE DECISÃO NA GESTÃO
DE SERVIÇOS**

**Estudo de caso em uma empresa de pequeno porte de assessoria em Saúde e Segurança
do Trabalho**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC julgado
e aprovado pela banca examinadora abaixo
identificada, para a obtenção do título de
Bacharel em Administração da Universidade
Estadual do Piauí – UESPI.

Temática: **Tecnologia e Informação**
Tema: **Sistema de Informação**

Aprovado em: 10 de janeiro de 2025

Dr. Helano Diógenes Pinheiro
Professor-Orientador

Dr. Geazi Alves de Farias
Segundo Membro da Banca Examinadora

Esp. Felipe Moura Oliveira
Terceiro Membro da Banca Examinadora

Daniel de Araújo Sousa
Concludente

TERESINA – PIAUÍ
2024

AGRADECIMENTO

Como forma de gratidão por enfim ter chegado a este momento da minha trajetória acadêmica, gostaria de fazer os meus agradecimentos a todos que fizeram parte da minha história e que me apoiaram até aqui.

Primeiramente, eu agradeço a Deus por me iluminar durante toda a minha trajetória e me permitir chegar aonde me encontro atualmente, sou grato por todas as vezes que ele me deu forças e bênçãos para superar todos os obstáculos que surgiram em minha vida e agradeço por todas as vezes que o meu bom Deus trouxe luz para o meu caminho e discernimento para as minhas escolhas.

Agradeço a minha mãe Raimunda e ao meu pai Antônio por toda educação, valores e lições que me passaram durante toda a minha vida, por todas as vezes que com muito amor me tornaram um homem decente e me direcionaram para um bom caminho, pois, sem eles eu não poderia estar aqui.

Sou grato à minha noiva Maria Vitória, que ao decorrer desses anos segurou em minha mão e me apoiou com muito amor em todas as minhas decisões, e como uma companheira fiel, me incentivou a nunca desistir e a ser cada vez melhor seguindo rumo aos meus objetivos.

Também gostaria de deixar meus agradecimentos a todo corpo docente da Universidade Estadual do Piauí, que ao decorrer desses quatro anos, se dedicaram em compartilhar parte de seus conhecimentos teóricos e práticos, me dando direcionamento acadêmico e profissional. Agradeço especialmente ao professor Helano Pinheiro, que desde o início do curso foi uma expiração acadêmica para mim, ao mostrar a sua dedicação em sala de aula na forma de repassar os seus conhecimentos e se mostrando ser um grande pesquisador, por isso, o mesmo sempre foi a minha primeira opção para orientação em meu TCC.

E por último, mas não menos importante, deixo meus agradecimentos aos colegas de turma que dividiram esses 4 anos em sala de aula comigo, compartilhando experiências pessoais e profissionais e também momentos engraçados e divertidos, e assim, tornando a experiência vivenciada durante essa trajetória mais prazerosa e empolgante.

RESUMO

O uso da Tecnologia da Informação é essencial para a competitividade das organizações, mas durante um bom tempo com seus benefícios restritos às grandes empresas. Nesse contexto, propôs-se responder o seguinte problema de pesquisa: Como o sistema de informação gerencial UNY contribuiu como apoio à tomada de decisão no setor operacional de uma empresa de pequeno porte que atua no setor de prestação de serviços de assessoria em Saúde e Segurança do Trabalho. A pesquisa utilizou abordagem qualitativa, por meio de entrevistas semiestruturadas com representantes estratégicos da empresa. Os resultados encontrados evidenciaram que o UNY contribuiu como apoio à tomada de decisão ao oferecer organização e centralização de informações, controle de tarefas e monitoramento de demandas, impactando de forma positiva a eficiência operacional. Também foi identificado que o sistema apresenta limitações em suas funcionalidades que impedem atingir seu potencial máximo. Conclui-se que, embora o UNY tenha contribuído significativamente para a tomada de decisão, ajustes são necessários para maximizar seu potencial.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologia da Informação. Sistema de Informação Gerencial. Tomada de Decisão. Empresa de Pequeno Porte.

ABSTRACT

The use of Information Technology is essential for the competitiveness of organizations, but for a long time its benefits were restricted to large companies. In this context, the following research problem was proposed: How the UNY management information system contributed to decision-making support in the operational sector of a small company that operates in the area of providing health and safety consulting services. The research used a qualitative approach, through semi-structured interviews with strategic representatives of the company. The results showed that UNY contributes to decision-making support by offering organization and centralization of information, task control and demand monitoring, positively impacting operational efficiency. It was also identified that the system has limitations in its functionalities that prevent it from reaching its maximum potential. It is concluded that, although UNY has contributed significantly to decision-making, adjustments are necessary to maximize its potential.

KEYWORDS: Information Technology. Management Information System. Decision-Making. Small Business.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Integração entre Setores técnicos.....	7
Figura 2: Dashboards.....	8
Figura 3: Ordens de Serviço.....	11
Quadro 1: Amostra da Pesquisa	9
Quadro 2: Melhorias propostas	15

DEFINIÇÃO DOS TERMOS

TERMO	DESCRIÇÃO
E1	Entrevistado 1
E2	Entrevistado 2
E3	Entrevistado 3
EPP's	Empresas de Pequeno Porte
SI	Sistema de Informação
SIG	Sistema de Informação Gerencial
SIG's	Sistemas de Informação Gerencial
SST	Saúde e Segurança do Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 REFERENCIAL TEÓRICO	2
2.1 Sistema de Informação	2
2.2 Sistema de Informação Gerencial como apoio a tomada de decisão	3
2.3 Tomada de decisão na Empresa de Pequeno Porte	5
3 MÉTODOS.....	6
3.1 Sistema de Informação Gerencial UNY.....	6
3.2 Coleta de dados	8
3.3 Análise dos dados	10
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	10
4.1 Impacto da implementação do sistema na otimização de processos e tarefas.....	11
4.2 Elementos de integração intersetorial promovidos pelo UNY	12
4.3 Diferentes perspectivas sobre o uso do UNY	13
4.4 Sistema UNY como apoio à tomada de decisão.....	14
4.5 Propostas de melhorias para Sistema UNY	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15
REFERÊNCIAS	16

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, é visto que a Tecnologia da Informação se consolidou como uma aliada estratégica e indispensável para empresas de todos os portes, proporcionando ferramentas que favorecem diretamente a tomada de decisão. Conforme mencionado por Bazzotti e Garcia (2000), atualmente vivemos na era da informação, onde as empresas buscam aprimorar sua gestão estratégica através da Tecnologia da Informação (TI) e Sistemas de Informação (SI), tornando os processos mais eficientes e facilitando a tomada de decisões. No entanto, as empresas de pequeno porte geralmente enfrentam desafios relacionados à implementação de Sistemas de Informação, pois, possuem limitações financeiras, tecnológicas, de pessoal, ou apenas os gestores não veem necessidade ou benefícios de adotar um Sistema de Informação para a sua operação, o que pode comprometer a eficiência e a qualidade dos serviços prestados aos clientes, uma vez que, o uso de ferramentas tecnológicas como um Sistema de Informação Gerencial (SIG), proporciona melhorias operacionais e estratégicas à empresa, logo que, possibilita a automação de processos, melhor controle das operações e maior agilidade na tomada de decisão.

Considerando a importância da Tecnologia da Informação para competitividade das empresas, o artigo definiu como objeto de estudo a utilização de um SIG, que será chamado de UNY neste trabalho. Para este estudo foram coletados dados e informações objetivando responder ao seguinte problema de pesquisa: Como o sistema de informação gerencial UNY contribuiu como apoio à tomada de decisão no setor operacional de uma empresa de pequeno porte que atua no setor de prestação de serviços de assessoria em Saúde e Segurança do Trabalho.

Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo geral investigar como o sistema de informação gerencial UNY pode atuar como apoio à tomada de decisão na empresa estudada. Esta pesquisa tem como objetivos específicos: 1. Descrever o impacto do UNY na organização de processos internos e eficiência operacional; 2. Identificar os elementos de integração intersetorial promovidos pelo UNY; 3. Comparar as percepções dos entrevistados sobre os benefícios e limitações do UNY em diferentes níveis hierárquicos.

A metodologia adotada para este trabalho teve uma abordagem qualitativa, estruturada como um estudo de caso. Essa pesquisa foi dividida em duas etapas principais, sendo a primeira de revisão bibliográfica para fundamentação teórica, enquanto que a segunda etapa desta pesquisa foi a de coleta de dados primários através de entrevistas semiestruturadas com

representantes estratégicos da empresa, objetivando responder o objetivo geral e os objetivos específicos desta pesquisa.

Este trabalho foi estruturado em cinco seções, sendo essas: 1. Introdução; 2. Referencial Teórico; 3 Métodos 4. Resultado e Discussão; 5. Considerações Finais. Essa estrutura permite uma análise aprofundada e organizada, facilitando a compreensão e a discussão dos resultados alcançados, que de acordo com análise dos dados obtidos, foi evidenciado que os objetivos propostos foram alcançados. O Sistema UNY contribui no apoio a tomada de decisão na empresa estudada ao promover melhorias significativas na organização e no controle de tarefas, proporcionando maior eficiência nos processos operacionais e maior integração entre setores da empresa, porém, foi identificado que o sistema apresenta limitações que dificultaram o pleno alcance do potencial do sistema.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Sistema de Informação

Pode-se definir um sistema como uma composição de partes interdependentes que se integram para produzir um resultado específico (Fonseca; Garcia, 2007). Os sistemas de informação integram elementos humanos e organizacionais com a tecnologia da informação (Oliveira; Faleiros; Diniz, 2015). Segundo Bazzotti e Garcia (2000), um SI é projetado para coletar, processar e transformar dados em informações. Dessa forma, possibilitando a interpretação da informação obtida através do processamento daqueles dados, que assim podem auxiliar os gestores na tomada de decisão. Uma vez que, conforme destacado por Fonseca e Garcia (2007), para que um sistema funcione de forma eficaz, é fundamental que todas as partes atuem em harmonia, direcionadas a um objetivo comum e mantendo um foco alinhado.

A necessidade do uso de Sistemas de Informação surgiu com o aumento do volume de dados nas empresas, e assim demandando a apresentação de informações estratégicas e decisões ágeis (Bazzotti; Garcia, 2000). Os gestores necessitam de informações confiáveis e que os permitam criar estratégias com resultados precisos. Pois, de acordo com os autores Fonseca e Garcia (2007), um Sistema de Informação organiza os dados da empresa de maneira que possam ser compreendidos e utilizados pelos clientes internos, como funcionários e diretores, promovendo o desenvolvimento da organização. Logo que “Um Sistema de Informação eficiente pode ter um grande impacto na estratégia corporativa e no sucesso da empresa” (Lys; Vasques; Nunes, 2020, p. 100).

2.2 Sistema de Informação Gerencial como apoio a tomada de decisão

O Sistema de Informação Gerencial (SIG) resulta da implementação de tecnologia da informação, integrando computadores e telecomunicações para oferecer métodos e ferramentas que possibilitam decisões assertivas por meio da informatização (Balarine, 2002). Essa integração permite que dados sejam transformados em informações relevantes, organizadas e acessíveis, proporcionando aos gestores uma base sólida para identificar tendências, resolver problemas e planejar estratégias de forma eficiente e orientada por resultados. Bazzotti e Garcia (2000, p. 11) definem que, “O sistema de informação gerencial dá suporte às funções de planejamento, controle e organização de uma empresa, fornecendo informações seguras e em tempo hábil para tomada de decisão”. Esse suporte é de suma importância, principalmente em ambientes dinâmicos, onde decisões rápidas e precisas impactam diretamente a competitividade e os resultados organizacionais, além do mais, um SIG ajuda a empresa no alcance de suas metas, fornecendo aos gestores detalhes sobre as operações da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com maior eficiência (Lys; Vasques; Nunes, 2020)

É mencionado no trabalho de Leite; Barros e Silva (2019, p. 18) que, “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”. Nesse sentido, Fonseca e Garcia (2007, p. 15) complementam ao afirmar que, “um sistema de informação gerencial tem por função filtrar as informações empresariais e agrupá-las em forma de relatórios para o processo de gestão”. destacando a importância que um SIG tem na transformação de dados brutos em relatórios estruturados. Desse modo, os sistemas organizam e disseminam informações essenciais para a tomada de decisões, fornecendo detalhes sobre as operações empresariais (Guerra; Moreira, 2023). Os SIG's são ferramentas essenciais que auxiliam os gestores na busca por melhores resultados organizacionais. Para definir estratégias adequadas, os administradores utilizam esses sistemas para suprir as necessidades específicas de suas empresas (Gomes et al., 2021). Esse suporte permite que os gestores tenham uma visão mais clara e estruturada das operações, e dessa maneira possibilitando a identificação de novas oportunidades, resolução de problemas e a definição de estratégias mais eficazes para o alcance dos objetivos organizacionais.

Os relatórios gerados fornecem uma visão abrangente e detalhada das operações, permitindo aos gestores identificar padrões, analisar tendências e diagnosticar áreas de melhoria, o que contribui para uma tomada de decisão fundamentada e estratégica. Além de

fornecer informações para a tomada de decisões, um SIG também pode contribuir para o controle e a gestão das atividades empresariais (Fonseca; Garcia, 2007).

Para que se consiga gerar informações confiáveis, rápidas e pertinentes que propiciem uma boa tomada de decisão, faz-se necessário que a empresa possua um bom sistema de informação gerencial (SIG), que transformará os dados em informações que irão compor os mais diversos relatórios que serão utilizados pela gerência para a tomada de decisão. (Fonseca; Garcia, 2007, p. 15).

Os SIG's podem oferecer diversas vantagens que apoiem as empresas na execução de suas operações diárias. De acordo com Oliveira (2006), esses sistemas podem proporcionar benefícios significativos para as organizações, tais como:

- Redução dos custos operacionais;
- Melhor acesso às informações, com relatórios mais precisos e rápidos;
- Aumento da produtividade;
- Aperfeiçoamento nos serviços realizados e oferecidos;
- Melhor tomada de decisões;
- Projeções e análises mais detalhadas dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional;
- Otimização do fluxo de informações;
- Reorganização da estrutura de poder, conferindo mais autoridade a quem compreende e controla o sistema;
- Maior capacidade de adaptação a eventos imprevistos.

Desse modo, vê-se que a integração entre a tecnologia da informação e gestão potencializa os resultados, tornando os processos mais ágeis e eficazes, o que é de grande valia diante do atual ambiente corporativo. Dessa forma, um SIG não apenas apoia a tomada de decisão, mas também se estabelece como um diferencial estratégico para o crescimento sustentável das organizações no mercado, segundo Bazzotti e Garcia (2000), os sistemas de informação visam solucionar problemas internos, oferecendo suporte ao processo decisório e adaptabilidade às mudanças.

Portanto, é visto como um SIG é vital para empresas que desejam decisões mais assertivas. Ao organizar e analisar dados, o SIG fornece informações claras que auxiliam gestores a identificar melhorias e direcionar ações estratégicas com base em dados confiáveis. Em seu trabalho, Borges e Fernandes (2016) destacam a importância do investimento em capacitação e em sistemas de informações gerenciais eficientes, visando aprimorar o desempenho organizacional.

2.3 Tomada de decisão na Empresa de Pequeno Porte

Amaral e Sousa (2011) definem a tomada de decisão como o processo de escolher entre alternativas, que pode ser abordado de maneira científica e racional para antecipar ações e alcançar maior eficácia. Além disso, Oliveira (2004, apud Amaral e Sousa, 2011) reforça que a tomada de decisão transforma informações em ações, destacando sua importância estratégica. Logo, vê-se que a tomada de decisão é um componente importante para a gestão estratégica, pois, permite a escolha da melhor alternativa e também a adaptação das ações à realidade do ambiente organizacional. Segundo Santos et al. (2020), os administradores precisam tomar decisões diariamente, e a qualidade dessas escolhas influencia diretamente o comportamento e o desempenho da empresa. Desse modo, um processo decisório bem estruturado pode contribuir para a redução de riscos, otimização de recursos e aprimoramento dos resultados organizacionais.

Segundo Lacerda (2006), a taxa de sobrevivência das Empresas de Pequeno Porte (EPP's) permanece baixa, em grande parte devido à falta de capacidade gerencial. Além do mais, micro e pequenas empresas frequentemente operam sem instrumentos gerenciais adequados, baseando-se em experiência, intuição e improvisação para tomar decisões (Lacerda, 2006). Esse tipo de atitude acarreta em uma tomada de decisão incerta de resultados positivos, pois, não foi apoiada em informações confiáveis, e dessa forma expondo os gestores ao risco de tomarem decisões erradas, prejudicando os resultados das organizações e seus projetos. Conforme Fonseca e Garcia (2000) a tomada de decisão busca resolver problemas gerenciais, exigindo que o gestor tenha informações precisas sobre a situação da empresa para decidir com responsabilidade e assertividade. Nesse contexto, a Tecnologia da Informação (TI) emerge como uma aliada essencial, oferecendo ferramentas como os SIG's, que ampliam a capacidade dos gestores de analisar cenários e planejar estratégias com maior precisão, contribuindo para superar as limitações enfrentadas por essas empresas.

No interior das organizações e fora delas, as decisões precisam ser tomadas constantemente, portanto as informações devem ser elaboradas de forma correta e rápida, desempenhando assim o seu papel, o de ser suporte nas tomadas de decisões (Fonseca; Garcia, p.13).

É visto que, a tomada de decisão é um elemento essencial para um bom desempenho organizacional, especialmente em Empresas de Pequeno Porte, onde os desafios gerenciais e a ausência de ferramentas adequadas limitam o crescimento e a sobrevivência das mesmas. Além do mais, conforme destacado por Bazzotti e Garcia (2000, p. 15), “as decisões são tomadas sob diversas condições, sob condições de certeza, condições de incerteza e condições de risco”.

Nesse sentido, a tomada de decisão exige a consideração de perspectivas, alternativas e possibilidades estratégicas para garantir que os objetivos da organização sejam atingidos de forma eficaz (Santos et al., 2000). Por isso, a adoção de instrumentos que transformam informações em suporte eficaz, como um Sistema de Informação Gerencial, se torna indispensável para proporcionar decisões mais precisas, estratégicas e alinhadas às necessidades do mercado. Assim, investir em capacidade gerencial e na integração de tecnologias é fundamental para fortalecer e assegurar a sustentabilidade dessas organizações.

3 MÉTODOS

Para a realização deste trabalho, foi adotada uma metodologia de pesquisa qualitativa baseada no estudo de caso, pois, conforme destacado por Lunetta et al (2024) em seu trabalho, a pesquisa qualitativa busca explorar e compreender experiências, percepções e significados atribuídos pelos participantes, permitindo uma análise detalhada das nuances de um fenômeno específico. Essa abordagem é reforçada por Yin (2001), que destaca o estudo de caso como uma metodologia adequada para investigar fenômenos contemporâneos em seus contextos reais, proporcionando uma compreensão aprofundada e contextualizada.

A pesquisa em questão foi conduzida dentro de uma empresa de pequeno porte situada em Teresina-PI, que atua no setor de prestação de serviços em assessoria de Saúde e Segurança do Trabalho (SST). Para este trabalho foram utilizados nomes fictícios, com o intuito de não expor diretamente o SIG e a empresa estudada e também, todas as figuras deste trabalho que continham informações que identificassem os colaboradores e as empresas clientes tiveram dados referentes a nomes ocultados.

A metodologia deste trabalho foi dividida em duas etapas principais, onde a primeira etapa foi a de pesquisa bibliográfica e a segunda etapa foi para a coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas.

3.1 Sistema de Informação Gerencial UNY

O UNY é um Sistema de Informação Gerencial que foi projetado para atender às demandas operacionais e estratégicas de empresas que o implementarem. O SIG foi desenvolvido com foco na integração e centralização de processos internos das empresas, oferecendo ferramentas que permitam maior eficiência, controle e organização nas operações empresariais. Conforme apresentado no referencial teórico deste trabalho, sistemas como o UNY são fundamentais para transformar dados em informações úteis e confiáveis, facilitando a tomada de decisão e aprimorando os fluxos de trabalho, conforme defendem Bazzotti e Garcia

(2000).

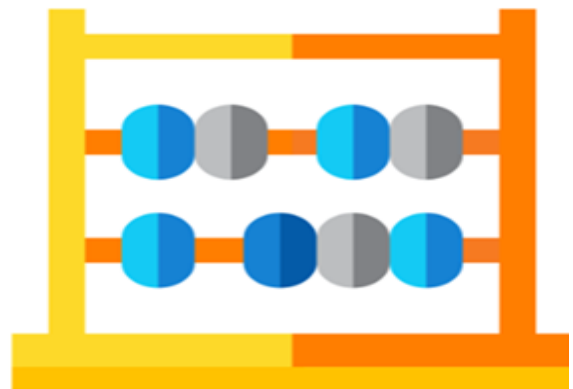
O UNY busca consolidar informações de diferentes áreas da empresa, permitindo uma comunicação mais fluida e maior integração entre os setores. O sistema possibilita o registro de negociações, o envio de propostas comerciais diretamente pela plataforma, a gestão dos contratos, otimizando o relacionamento com clientes; além disso, o UNY proporciona que seja feito o controle das tarefas delegadas, assegurando que cada colaborador receba, compreenda e cumpra suas responsabilidades. Essa abordagem de integração e organização de dados dentro da empresa reflete o conceito defendido por Fonseca e Garcia (2007), que afirmam que a organização e estruturação de dados empresariais são fundamentais para alinhar as operações aos objetivos estratégicos da organização. A Figura 1 apresentada a seguir destaca as funcionalidades que envolvem a integração de setores promovidas pelo Sistema UNY.

Outra funcionalidade do UNY é a gestão das ordens de serviço, permitindo o

Figura 1: Integração entre Setores técnicos

Controle fluxos de trabalho de toda equipe, eliminando falhas, atrasos e falta de retorno.

- ☒ Gere ordem de serviço para setor operacional sempre que um serviço
- ☒ Notifique os responsáveis
- ☒ Deleque e monitores tarefas
- ☒ Gestão de prazo de entrega



Fonte: Extraído do Sistema UNY

monitoramento de cada atividade em tempo real pelos gestores da empresa, contribuindo diretamente para o acompanhamento dos prazos das atividades com alta complexidade operacional, objetivando a redução de falhas e atrasos, garantindo maior previsibilidade nos processos. Oliveira (2006) observa que o controle detalhado das operações e a otimização dos fluxos de trabalho são determinantes para aumentar a produtividade e oferecer serviços de qualidade superior. O sistema também disponibiliza dashboards que consolidam dados importantes, como índices de vendas, produtividade e resultados de pesquisas de satisfação, oferecendo ao diretor, uma visão clara dos resultados da empresa, conforme a Figura 2.

Figura 2: Dashboards

Centralize todas as informações de forma simples e descomplicada. Tenha informações centralizadas, para auxiliar na tomada de decisões.

- ✓ Números de vendas e perdas
- ✓ Monitore com exatidão a produtividade dos setores
- ✓ Centralize os resultados de pesquisas de satisfação
- ✓ Gestão de custos e margem de vendas



Fonte: Extraído do Sistema UNY

As ferramentas do UNY oferecem aos gestores uma visão ampla e detalhada das operações, ajudando na identificação de pontos de melhoria e na criação de estratégias bem fundamentadas. De acordo com Guerra e Moreira (2023), sistemas que centralizam informações e as apresentam de forma visualmente acessível tornam o processo decisório mais rápido e eficiente. Ao proporcionar uma base de informações estratégicas, o Sistema UNY, exemplifica as características de um SIG bem implementado, como descrito por Fonseca e Garcia (2007).

3.2 Coleta de dados

Para a etapa de Pesquisa Bibliográfica, foram selecionados e analisados artigos sobre os temas de sistemas de informação gerencial, tomada de decisão e empresas de pequeno porte. Essa análise serviu como base teórica para compreender a importância e contribuições que podem ser proporcionadas pelo uso de um Sistema de Informação Gerencial como apoio à tomada de decisão, no impacto do UNY na organização de processos internos e eficiência operacional; integração intersetorial e as diferentes perspectivas percebidas sobre o UNY na empresa.

A segunda etapa deste estudo foi a de coleta de dados primários, esta que envolveu a aplicação de entrevistas semiestruturadas com três representantes estratégicos da empresa estudada, conforme representado no Quadro 1. A empresa em questão possui 16 colaboradores ao total em seu quadro de pessoal, onde foram selecionados 3 colaboradores para a pesquisa, a seleção dos entrevistados ocorreu devido a experiência de cada com o Sistema UNY, que os permitiu ter expertise suficiente para responder a pesquisa conduzida na empresa.

Quadro 1: Amostra da Pesquisa

Amostra	Cargo	Atividade na empresa	Formação
Entrevistado 1 (E1)	Sócio-Diretor	Responsável pela visão, gestão e decisões de alto nível	Direito
Entrevistado 2 (E2)	Gerente Geral	Encarregada da supervisão geral das operações	Gestão Comercial
Entrevistado 3 (E3)	Coordenador de Segurança do Trabalho	Responsável pela coordenação das atividades realizadas pelo setor de Segurança do Trabalho	Técnico em Segurança do Trabalho

Fonte: Própria do autor

O método escolhido para coleta dos dados primários desta pesquisa foi o de entrevista semiestruturada. Para a pesquisa em questão foram conduzidas e gravadas três entrevistas presenciais e individuais com cada um dos representantes estratégicos da empresa, conforme destacado no Quadro 1. Esse método foi escolhido por permitir flexibilidade para explorar de maneira mais aprofundada as percepções e experiências dos entrevistados sobre o UNY, e ao mesmo tempo em que segue um roteiro estruturado para a coleta de dados, para responder os objetivos da pesquisa. Pois, conforme Manzini e Lupetina (2024, p. 8) “Entrevista semiestruturada parte de um roteiro prévio, com perguntas principais para atender ao objetivo da pesquisa, e que perguntas complementares podem e devem ser apresentadas para aprofundar as informações”.

Geralmente a entrevista é indicada para buscar informações sobre opinião, concepções, expectativas, percepções sobre objetos ou fatos ou ainda para complementar informações sobre fatos ocorridos que não puderam ser observados pelo pesquisador, como acontecimentos históricos ou em pesquisa sobre história de vida (Manzini, 1974, p. 4).

Para este trabalho, realizou-se três entrevistas que possibilitaram uma visão geral do processo de implementação e uso do SIG como instrumento para tomada de decisão. Os entrevistados foram abordados do seguinte modo: Diretor (E1); Gerente Geral (E2) e Coordenador de Segurança do Trabalho (E3). Através dessas entrevistas, foi possível captar as perspectivas de diferentes níveis hierárquicos na empresa, permitindo uma análise abrangente dos impactos do sistema nas operações e na gestão da empresa, além de identificar desafios e benefícios percebidos pelos gestores no uso do UNY.

Durante as entrevistas individuais que foram gravadas com a devida autorização dos entrevistados, seguiu-se um questionário previamente estruturado, contendo doze perguntas ao total, sendo sete perguntas gerais, que foram respondidas por todos os entrevistados, e mais cinco perguntas específicas para cada entrevistado, elaboradas especificamente de acordo com

a atuação de cada um na empresa, mas também, também houve flexibilidade para aprofundar aspectos específicos de acordo com as respostas dos entrevistados.

Através das entrevistas, buscou-se coletar percepções sobre os benefícios trazidos pela implementação do UNY no apoio à tomada de decisão; descrever os impactos do SIG na organização de processos internos e eficiência operacional; comparar as percepções dos entrevistados sobre os benefícios e limitações do UNY em diferentes níveis hierárquicos da empresa.

3.3 Análise dos dados

Os dados coletados foram analisados qualitativamente, com base em categorias temáticas derivadas dos objetivos do estudo. De acordo o método de análise de conteúdo, uma vez que, conforme destacado por Moraes (1999) em seu trabalho, vê-se que, a análise de conteúdo é uma metodologia usada para descrever e interpretar documentos e textos, promovendo descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, permitindo interpretar mensagens e compreender seus significados de forma mais profunda que uma leitura comum.

Essa metodologia foi utilizada buscando obter dos entrevistados uma visão abrangente e fundamentada sobre a utilização do SIG e sua contribuição para o aprimoramento da tomada de decisão e melhoria da eficiência operacional, comunicação intersetorial e comparação das percepções sobre os benefícios e limitações do UNY em diferentes níveis hierárquicos da empresa estudada. Por isso, a análise procurou identificar padrões e percepções comuns entre as falas transcritas dos entrevistados, bem como insights específicos que elucidassem o papel do UNY para a empresa, conforme mencionados nos objetivos específicos deste trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para esta etapa do estudo, foram analisados os resultados obtidos através das entrevistas realizadas com o sócio-diretor (E1), o gerente (E2) e o coordenador do setor de segurança (E3) e do referencial teórico da pesquisa. O objetivo é explorar como o Sistema UNY contribui para a tomada de decisão, e juntamente a isso, descrever seus impactos na otimização de processos, identificação de elementos que promovam a integração entre os setores da empresa e realizar um comparativo entre as percepções do ponto de vista de cada entrevistado, uma vez que, cada um possui uma função e nível hierárquico diferente na empresa. A discussão conecta as falas dos entrevistados ao referencial teórico, para que se tenha uma análise fundamentada e contextualizada dos fatos.

4.1 Impacto da implementação do sistema na otimização de processos e tarefas

Os entrevistados convergiram em suas percepções ao apontarem o impacto da implementação do Sistema UNY na otimização de processos e tarefas, ao evidenciarem suas percepções a respeito da melhoria na organização e no controle das atividades da empresa. De acordo com E1, " Com a chegada do UNY, a gente otimizou os processos, porque passou a ser feito tudo através dele". E1 ainda afirma que, ” a principal mudança foi justamente a centralização das tarefas e a organização delas”. Essa centralização das informações reflete a definição de Fonseca e Garcia (2007), que afirmam que os SIGs organizam dados para uso eficiente pelos gestores, promovendo o desenvolvimento organizacional. Complementando essa perspectiva, E2 afirma em sua fala que foi visto.

Uma melhor otimização dos processos em relação a parte comercial, onde agora a gente tem um sistema, onde a gente pode realizar a proposta de orçamento dos nossos contratos, o acompanhamento dessas propostas, e logo em seguida, a elaboração dos contratos, facilitando assim a gestão deles, e a geração das O.S para cada setor, então melhorou muito esse processo (Entrevistado E2, 2024. Informação verbal).

Essa percepção dos entrevistados a respeito da organização e acompanhamento das tarefas se reflete na funcionalidade Ordem de Serviço presente no sistema. Confirme a Figura 3 a seguir.

Figura 3: Ordens de Serviço

Ordens de Serviço - ATIVAS

271

Cadastrar Nova Ordem de Serviço

Status das Ordens de Serviço

Pesquisar

EXPORTAR EXCEL

Ordens - data_ordem_servico

Retorno atrasado / Retorno agendado

INFO	Nº	Início	Imprimir	Histórico	Cliente	Razão Social	Processo	Progresso	Interação	Responsável	Vendedor	Fase	Retorno	Ações
<div></div>	264	04/12/2024	<div></div>	<div></div>	CLIENTE A		IMPLANTAÇÃO DE CONTR...	57.14%	13/12/2024			EM ANDAMENTO	06/01/2025 16:51	<div></div> <div></div>
<div></div>	282	13/12/2024	<div></div>	<div></div>	CLIENTE B		IMPLANTAÇÃO DE CONTR...	0.00%	13/12/2024			INICIADA	13/01/2025 10:16	<div></div> <div></div>
<div></div>	281	13/12/2024	<div></div>	<div></div>	CLIENTE C		IMPLANTAÇÃO DE CONTR...	0.00%	13/12/2024			INICIADA	13/01/2025 08:41	<div></div> <div></div>

Fonte: Extraído do Sistema UNY

A geração de Ordem de Serviço foi mencionada pelos três entrevistados como um importante facilitador no gerenciamento e acompanhamento das tarefas, por propiciar a visualização das atividades atribuídas à equipe de forma rápida e organizada.

No entanto, E3 trouxe uma percepção mais crítica ao discutir a atuação do UNY no setor de segurança. Conforme dito por ele, ao ser questionado a respeito do auxílio do UNY no controle a acompanhamento das demandas, o mesmo afirmou que, “no controle, sim, no acompanhamento, ainda não”. E3 também mencionou que precisa verificar ordem de serviço por ordem de serviço, o que consome muito tempo. E3 destacou que a ausência de uma

funcionalidade que permita consolidar e visualizar rapidamente as informações de várias ordens de serviço dificulta a gestão em um setor que atende mais de 200 empresas, cada uma com suas demandas específicas. Essa limitação não apenas torna os processos mais demorados, como também aumenta a dependência de ferramentas externas, como planilhas, para organizar e priorizar as atividades. Essa situação reflete uma resistência ao sistema, principalmente devido às suas limitações operacionais, embora o coordenador veja melhorias na organização e ganhos de produtividade, mas ainda assim, indica que melhorias precisam ser implementadas.

Essas dificuldades contrastam diretamente com os avanços destacados por E1 e E2, que percebem maior eficiência nos setores com menor complexidade operacional, quando em suas falas, citam suas percepções sobre o SIG no setor, conforme evidenciado na fala de E2 quando afirma que entre as mudanças percebidas após a implementação do UNY foi uma melhor otimização dos processos em relação ao setor comercial. Enquanto E3 evidencia que, em setores com alta demanda e necessidade de controle detalhado, a falta de automação e integração do sistema configura um gargalo significativo, prejudicando tanto o acompanhamento das tarefas quanto a agilidade na resolução de pendências. Isso reforça a necessidade de ajustes no sistema para atender a diferentes níveis de complexidade operacional de forma mais efetiva.

Através da análise das falas, é visto que, embora o UNY contribua para organizar e centralizar tarefas, sua eficácia na otimização de processos varia entre os setores. No setor de segurança, os desafios operacionais destacam a importância de automações que reduzem o trabalho manual, inclusive, Bazzotti e Garcia (2000) afirmam que a automação de processos é um dos principais benefícios esperados de um SIG.

4.2 Elementos de integração intersetorial promovidos pelo UNY

No que se refere aos elementos de integração intersetorial promovidos pelo SIG. Os entrevistados destacaram que o UNY melhorou a comunicação e integração entre setores, porém, foi observado que há limitações. Segundo as percepções de E1, o sistema permitiu centralizar as informações e delegar demandas para os colaboradores, facilitando o acompanhamento e mensuração da produtividade, isso se evidencia quando E1 diz:

O UNY veio trazer essa sistematização, porque ele centraliza as tarefas, digamos, da segurança, a gente passa essa demanda para o líder do setor e o líder do setor acaba distribuindo para o técnico responsável pela carteira dele daquela empresa, então com isso, a gente centralizou e organizou, porque a gente com essa etapa, a gente vai conseguir visualizar gargalo, visualizar demandas, visualizar se foi feito, se não foi e metrificar de certa forma mais de perto cada atividade (Entrevistado E1, 2024. Informação verbal).

Essa integração é apontada por Bazzotti e Garcia (2000) como um dos principais benefícios dos SIG's, ao favorecer a troca de informações e a colaboração interna.

E2 complementa, mencionando que "tem uma parte de histórico, onde a gente consegue colocar todo o passo a passo de tudo que é tratado com o cliente, então a gente consegue identificar quem tratou, o que tratou e qual é o status atualmente que está dessa negociação." Esse ponto evidencia a contribuição do sistema para uma gestão mais coordenada, que, segundo Fonseca e Garcia (2007), é uma característica fundamental dos Sistemas de Informação Gerenciais (SIG), que organizam e integram informações empresariais, promovendo maior agilidade na tomada de decisões e na comunicação entre setores.

Mas por outro lado, E3 relatou dificuldades relacionadas às notificações do sistema, afirmando que:

No começo a gente tinha as notificações, por algum motivo inespecífico tivemos aí uma pausa ou uma desconfiguração dentro do sistema. Sobre as notificações de execução de um setor para o outro e obtivemos uma dificuldade recente por conta disso, por falta dessa notificação, o que atrasou um pouco alguns prazos recentes e nos fez alertar com cuidado referente a prazos junto dos contratos renovados e contratos feitos (Entrevistado E3, 2024. Informação verbal).

No entanto, E3 mencionou que acredita que seja algo que pode ser resolvido no sistema. Isso demonstra que, embora o SIG promova integração, sua aplicação ainda requer ajustes para atingir o potencial máximo.

4.3 Diferentes perspectivas sobre o uso do UNY

Um comparativo entre os diferentes níveis hierárquicos da empresa e suas percepções sobre os benefícios e limitações do UNY, revelou que há diferenças nas perspectivas dos entrevistados. Em sua fala, E1, como sócio-diretor, apontou a melhoria significativa no controle e na confiabilidade das informações proporcionada pelo SIG. Ele ressaltou que "justamente as métricas, por exemplo, se eu sei que passei para a segurança uma demanda, uma Ordem de Serviço para um dos técnicos, e chega um relatório que determinada ação não foi feita, ou que está em atraso, ou então o técnico fez, mas não preencheu o UNY isso o UNY me dá essa ponta de controle". Para ele, o sistema proporciona segurança na tomada de decisão, permitindo identificar se as demandas estão sendo atendidas no tempo adequado. Essa perspectiva reflete a importância da centralização de informações para decisões estratégicas, conforme Fonseca e Garcia (2007).

E2, destacou os avanços operacionais, mas também apontou a necessidade de ajuste em alguns detalhes do sistema como o acompanhamento de ordens de serviço pendentes que

dependem de processos mais longos. Ao afirmar que o sistema, “acaba atrapalhando um pouco esse acompanhamento e conclusão dos setores por conta de alguns detalhes que ainda precisam ser ajustados”. Essa percepção ressalta a necessidade de melhorias contínuas para atender às especificidades operacionais de diferentes setores da organização.

Por sua vez, E3 mostrou maior resistência ao sistema, afirmando que "ainda utilizamos planilhas para complementar o fluxo de trabalho, porque o sistema não fornece uma visão integrada e demanda tempo para consultas individuais." Essa avaliação evidencia a disparidade na eficácia do sistema entre os setores e a necessidade de personalização para atender demandas específicas. Contudo, evidencia-se que a percepção de benefícios do SIG varia conforme a área e o nível hierárquico na empresa. Fonseca e Garcia (2007) reforçam que a eficácia de um sistema de informação depende da integração e alinhamento com os objetivos organizacionais, o que destaca a importância de ajustar as funcionalidades do UNY para proporcionar maior alinhamento intersetorial e atender às expectativas de seus usuários.

4.4 Sistema UNY como apoio à tomada de decisão

A capacidade do UNY de apoiar a tomada de decisão foi destacada por todos os entrevistados. Segundo E1, o SIG dá uma visão clara do que está atrasado e do que precisa ser priorizado, e assim permite tomar decisões com mais segurança, isso se evidencia em sua fala “ele me dá essa ponta de controle, ele me dá esse controle e com isso eu posso ver se aquela demanda está sendo feita, se não está, se o técnico está produzindo, se não está, por que não foi feito, ou se foi feito, foi feito em quanto tempo, então assim, ele me dá essa segurança ”. Essa organização reflete a definição de Amaral e Sousa (2011), que descrevem a tomada de decisão como um processo orientado por informações confiáveis. Diante disso, E2 complementou ao mencionar que os relatórios detalhados facilitam muito as decisões, principalmente no planejamento das operações e no controle financeiro, uma vez que, fala:

Eu acredito que é uma plataforma onde a gente tem todos os dados daquele cliente, onde a gente consegue verificar tudo o que foi vendido para o cliente e acompanhar os serviços, então, otimizou bastante, principalmente porque agora a gente está integrando todo esse serviço diretamente ao financeiro, então, unificou totalmente todas as nossas demandas no UNY (Entrevistado E2, 2024. Informação verbal).

Desse modo, reforçando o papel dos SIG's na organização de dados para decisões assertivas, conforme discutido por Fonseca e Garcia (2007). Conforme dito por E3 a respeito de sua percepção sobre a contribuição do SIG na tomada de decisão, ele cita que observou essa variável “justamente, na identificação do que foi executado e do que ainda não foi executado”,

evidenciando a capacidade do UNY de filtrar as informações, e cumprindo umas das funções de um SIG, conforme apontado por Fonseca e Garcia (2007).

Logo, as falas coletadas revelam que o UNY apoia decisões estratégicas ao oferecer dados organizados, rastreáveis e filtrados conforme necessário. Contudo, há limitações operacionais, conforme mencionadas anteriormente, como a falta de automação, que comprometem sua contribuição para decisões mais ágeis em setores específicos.

4.5 Propostas de melhorias para Sistema UNY

Através das análises realizadas ao longo deste estudo, foram identificadas algumas melhorias que podem ser implementadas para otimizar ainda mais o desempenho do setor de segurança e a utilização do sistema UNY na empresa. Conforme apresentado no Quadro 2 a seguir.

Quadro 2: Melhorias propostas

Melhoria Proposta	Objetivo	Benefício Esperado
Treinamento contínuo para os colaboradores.	Capacitar os colaboradores para o uso eficiente das funcionalidades do sistema UNY.	Maximizar a eficiência e garantir o aproveitamento pleno das ferramentas do sistema.
Melhoria na interface de relatórios.	Tornar os relatórios mais personalizáveis e adaptáveis às necessidades dos diferentes setores.	Facilitar a tomada de decisões rápidas e assertivas, com informações mais adequadas e acessíveis.
Automatização de processos.	Reduzir a dependência de tarefas manuais e melhorar o acompanhamento de processos críticos.	Aumentar a precisão, reduzir erros humanos e otimizar o tempo gasto em tarefas repetitivas.
Implementação de alertas e notificações.	Automatizar notificações para prazos e ações importantes nas ordens de serviço.	Melhorar o controle sobre prazos e garantir o cumprimento das atividades sem esquecimentos.
Pesquisa de satisfação com os usuários (colaboradores).	Realizar pesquisas periódicas para identificar pontos de melhorias.	Obter feedback para ajustes contínuos no sistema, melhorando a experiência do usuário.

Fonte: Própria do autor

Essas ações têm o potencial de aprimorar ainda mais o sistema, resultando em um suporte mais eficaz à tomada de decisão e, conseqüentemente, contribuindo para o sucesso da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho destacou o uso do Sistema de Informação Gerencial UNY no apoio a tomada de decisão e gestão operacional de uma empresa de pequeno porte do setor de Saúde e Segurança do Trabalho. De acordo com análise dos dados obtidos, foi evidenciado que o sistema foi capaz de promover melhorias significativas na organização e no controle de tarefas, e assim, proporcionando maior eficiência nos processos operacionais e maior integração entre setores da empresa estudada.

Todos os objetivos propostos foram alcançados. O sistema demonstrou benefícios relevantes, como a centralização de informações, a geração de relatórios detalhados e o suporte à integração intersetorial, permitindo decisões mais assertivas e maior alinhamento com as demandas organizacionais. Entretanto, as limitações identificadas dificultaram o pleno alcance do potencial do sistema. Entre os desafios encontrados, destacou-se a ausência de automações mais avançadas e a dificuldade em visualizar informações de maneira integrada, especialmente no setor de Segurança do Trabalho, que recorreu a ferramentas externas para complementar suas necessidades. Esses fatores comprometem a eficiência e aumentam a carga operacional.

O estudo também evidenciou variações na percepção de benefícios do sistema entre diferentes níveis hierárquicos, reforçando que a eficácia de um SIG depende da adaptação às especificidades dos usuários e setores. Esse ponto ressalta a importância de atualizações contínuas no sistema, como investir na personalização e integração de funcionalidades.

Este trabalho contribui para o campo de estudo ao destacar o potencial de um SIG sob a realidade de empresas de pequeno porte, confirmando sua importância como ferramenta estratégica para melhorar processos e apoiar decisões. Como recomendação, sugere-se a continuidade de estudos que explorem os impactos de um SIG em outros setores e empresas, incorporando um número maior de participantes de diferentes setores e níveis hierárquicos, além do desenvolvimento de funcionalidades que ampliem a capacidade de integração e automação do Sistema UNY e busque tornar os relatórios mais personalizáveis e adaptáveis às necessidades dos diferentes setores.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Sueli; SOUSA, Antonio. **Qualidade da informação e intuição na tomada de decisão organizacional. Perspectivas em ciência da informação**, v. 16, n. 1, p. 133–146, mar. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/gFwPZ3HPLrm4Kd8LzCsVsNM/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 4 out. 2024.
- BALARINE, Oscar. **Tecnologia da informação como vantagem competitiva**. RAE eletrônica, v. 1, n. 1, p. 1–11, jun. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/raeel/a/MbDTtvr8BnJ8H4zQDvwrnVR/?lang=pt>. Acesso em: 4 out. 2024.
- BAZZOTTI, Cristiane.; GARCIA, Elias. **A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões**. Ciências Sociais Aplicadas em Revista, [S. l.], v. 6, n. 11, 2000. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/csaemrevista/article/view/368>. Acesso em: 5 out. 2024.

BORGES, Gustavo da Rosa; FERNANDES, Francisco Carlos. **A contribuição do sistema de informação gerencial para a obtenção de vantagem competitiva**. SINERGIA - Revista do Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, [S. l.], v. 20, n. 1, p. 29–40, 2016. Disponível em: <https://furg.emnuvens.com.br/sinergia/article/view/4785>. Acesso em: 7 nov. 2024.

EPP: entenda o que é uma empresa de pequeno porte - Sebrae. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ac/artigos/epp-entenda-o-que-e-uma-empresa-de-pequeno-porte,305fd6ab067d9710VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 17 nov. 2024.

FONSECA, Eva; GARCIA, Osmarina. **O sistema de informação gerencial e sua importância no desenvolvimento das empresas**. Revista Ciências Sociais em Perspectiva, v. 6, n. 11, p. 11–25, 2007. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/ccsaem perspectiva/article/view/1497/1215>. Acesso em: 3 nov. 2024.

GOMES, et al. **O uso de sistemas de informações gerenciais em empresas de diferentes portes:** um estudo realizado em Currais Novos/RN. Recital - Revista de Educação, Ciência e Tecnologia de Almenara/MG, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 33–55, 2021. DOI: 10.46636/recital.v3i2.165. Disponível em: <https://recital.almenara.ifnmg.edu.br/recital/article/view/165>. Acesso em: 6 fev. 2025.

GUERRA, Avaetê. et al. **Pesquisa qualitativa e seus fundamentos na investigação científica**. Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review), v. 15, n. 7, p. e4019–e4019, 2024. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4019>. Acesso em: 27 jan. 2025.

GUERRA, Tayane; MOREIRA, Daiany. **Sistema de informação gerencial no processo de tomada de decisão:** UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 9, n. 3, p. 1086–1100, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/8916>. Acesso em: 3 nov. 2024.

LACERDA, Joabe. **A contabilidade como ferramenta gerencial na gestão financeira das micros, pequenas e médias empresas (MPMES):** necessidade e aplicabilidade. Revista Brasileira de Contabilidade, 2006. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/4D0B9C74BD56C03803257053005D83A8/\\$File/NT00031AB2.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/4D0B9C74BD56C03803257053005D83A8/$File/NT00031AB2.pdf). Acesso em: 5 nov. 2024.

LEITE, Eduardo; BARROS, Jurandi; SILVA, Alisson. **Sistema de informação gerencial para tomada de decisões:** um estudo de caso no sindicato dos bancários de Brasília. Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo, v. 4, n. 6, p. 5–36, 2019. Disponível em: <https://www.relise.eco.br/index.php/relise/article/view/250/263>. Acesso em: 26 jan. 2025.

LUGOBONI, Leonardo Fabris; ALENCAR, Eliete Alves de Brito; ZITTEI, Marcus Vinicius Moreira; CHIROTTO, Amanda Russo. **Alinhamento entre planejamento estratégico e sistema de informação gerencial:** Estudo em Empresas do Terceiro Setor com Atividade Hoteleira. PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 79–105, 2018. DOI: 10.5585/tlsr.v7i1.244. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/podium/article/view/9547>. Acesso em: 27 out. 2024.

LYS, Ana; VASQUES, Fernanda; NUNES, Vitória. **Sistema de informação gerencial: estudo de caso em uma empresa pública de tecnologia da informação**. RH Visão Sustentável, v. 2, n. 3, p. 94–114, 2020. Disponível em: https://revistas.cesgranrio.org.br/index.php/rh_visasustentavel/article/view/3264. Acesso em: 05 fev. 2025.

MANZINI, Eduardo. **Entrevista semi-estruturada**: análise de objetivos e de roteiros. BUGEDA, v. BLEGER, 1974.

MANZINI, Eduardo; LUPETINA, Raffaella. **Um estudo sobre a elaboração de roteiros para entrevista semiestruturada**: A study for preparing semi-structured interview guides. Revista Cocar, [S. l.], v. 21, n. 39, 2024. Disponível em: <https://periodicos.uepa.br/index.php/cocar/article/view/8418>. Acesso em: 7 dez. 2024.

MORAES, Roque. **Análise de conteúdo**, Revista Educação, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5314158/mod_folder/content/0/Moraes%20AN%C3%81LISE%20DE%20CONTE%C3%9ADO%201999.pdf. Acesso em: 20 nov. 2024.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e métodos**: Uma Abordagem Gerencial. São Paulo: Atlas, 2006.

OLIVEIRA, Lya; FALEIROS, Sarah; DINIZ, Eduardo. **Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas**: uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. Revista de Administração Pública, v. 49, n. 1, p. 23–46, fev. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/3WL95p4HsnZfXRZsXPNjRSr/?lang=pt>. Acesso em: 3 nov. 2024.

SANTOS, Daniel Ferreira et al. Análise do processo da tomada de decisão em empresas familiares. **Administração de Empresas em Revista**, [S.l.], v. 4, n. 26, p. 162 - 181, dez. 2021. ISSN 1676-9457. Disponível em: <https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/4925>>. Acesso em: 06 fev. 2025.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.