UNI-RN

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

NEIZY DANTAS DA SILVA

PERCEPÇÃO DOS GESTORES E COLABORADORES: UM ESTUDO DA CONFIABILIDADE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO – MV 2000 GESTÃO HOSPITALAR DE UM HOSPITAL PARTICULAR DO NATAL-RN.

NATAL-RN
2013

NEIZY DANTAS DA SILVA

PERCEPÇÃO DOS GESTORES E COLABORADORES: UM ESTUDO DA CONFIABILIDADE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO – MV 2000 GESTÃO HOSPITALAR DE UM HOSPITAL PARTICULAR DO NATAL-RN.

Monografia apresentado ao curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNI-RN, como requisito parcial para obtenção do titulo de bacharel em Ciências Contábeis

Professor Orientador: MS.C. Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara

NATAL-RN

2013

657:004
S586p
M002064
12.05.14

Catalogação na Publicação – Biblioteca do UNI-RN
Setor de Processos Técnicos

Silva, Neizy Dantas da.
Percepção dos gestores e colaboradores : um estudo da confiabilidade do sistema de informação – MV2000 gestão hospitalar de um hospital particular do Natal-RN. / Neizy Dantas da Silva. – Natal, 2013.
60 f.

Orientador (a): Prof. Ms. Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara
Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

1. Contabilidade – Monografia. 2. Contabilidade – Gerencial - Monografia. 3. Contabilidade Financeira – Monografia. 4. Sistema de Informação – Monografia. I. Câmara, Ana Rosa Gouveia Sobral da. II. Título.

RN/UNI-RN/BC CDU 657:004

BIBLIOTECA UNI-RN
657:004 S586p - RB: 36905 (M002064)
Titulo: Percepção dos gestores e ...
Autoria: Silva, Neizy Dantas da
2013, ex. 1

UNI-RN

NEIZY DANTAS DA SILVA

PERCEPÇÃO DOS GESTORES E COLABORADORES: UM ESTUDO DA CONFIABILIDADE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO – MV 2000 GESTÃO HOSPITALAR DE UM HOSPITAL PARTICULAR DO NATAL-RN.

Monografia apresentado ao curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNI-RN, aprovada em __/__/__, pela banca examinadora, composta pelos seguintes membros:

Professor: MS.C. Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara

Membro Examinador

Caiam mil homens à tua esquerda e dez mil à tua direita, tu não serás atingido.

Salmos 91:7

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a DEUS, pois sem ele nada seria possível, agradecer pela família e amigos que me presenteou. As pessoas que coloco em minha vida e que só tiveram a me acrescentar, fazendo aumentar minha fé e confiar Naquele que tudo pode, me fazendo crê em suas maravilhosas obras e em tudo que Ele reserva para mim.

Aos meus pais, Manoel Balbino e Creuza Dantas que são meu alicerce e a base de tudo, os que me ensinaram o que hoje sei da vida, me mostrando os melhores caminhos a seguir, com paciência, dignidade, honestidade e acima de tudo perseverança, mostrando que não posso desistir dos meus sonhos e objetivos.

Ao meu sobrinho Hugo, ao qual peço desculpa por não ter aceitado no inicio a sua vinda ao mundo, mais hoje vejo que é um dos melhores ou o melhor presente que Deus me deu. O que me alegra nos dias nublados me mostrando o quanto a vida é bela, com o sorriso mais lindo do mundo e o melhor abraço que poderia receber nesses dias.

Aos amigos e colegas que estiveram presentes nesses quatro anos de luta e dedicação, sei que é apenas o começo de uma grande jornada de lutas e conquistas. A eles agradeço o apoio e força que me deram muitas vezes sem ao menos perceberem.

O mestre (a) Ana Rosa que me acolheu nesse momento difícil da minha formação, que mostrou que tudo iria dar certo.

E a todos que amo e que esse sentimento é recíproco, porem não citei nomes, mais que estão em meu coração.

Obrigado a todos pela pessoa que sou hoje.

LISTA DE SIGLAS

Comissão de Valores Mobiliários (CMV)

Conselho Federal de Contabilidade – (CFC)

Sistema de Apoio a Desições – (SAD)

Sistema de Informação – (SI)

Sistema de Informação Estratégico – (SIE)

Sistema de Informação Gerencial – (SIG)

Tecnologia de Informação – (TI)

Unidade de Terapia Intensiva – (UTI)

UNI-RN

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO 11

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA ---------- 11

1.2. OBJETIVOS ---------- 12

1.2.1. Objetivo Geral 12

1.2.2. Objetivos Específicos 12

1.3. JUSTIFICATIFA ---------- 13

2.REFERENCIA TEÓRICO 14

2.1.ORGANIZAÇÕES HOSPITALARES ---------- 14

2.2.PROCESSO DE COMUNICAÇÃO ---------- 15

2.3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO ---------- 17

2.3.1. SIE – SISTEMA DE INFORMAÇÃO ESTRATÉGICO 19

2.3.2. SIG – SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL 21

2.3.3. SAD – SISTEMA DE APOIO A DESIÇÕES 23

2.4. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ---------- 24

2.4.1.Sistemas e Tecnologia da Informação para a Geração de Inovação/Resultados 25

2.5. CONTABILIDADE ---------- 26

2.6. CONTABILIDADE GERENCIAL ---------- 28

2.7. CONTABILIDADE FINANCEIRA ---------- 29

3.METODOLOGIA DA PESQUISA 31

3.1. TIPO DE PESQUISA ---------- 31

3.2. UNIVERSO E AMOSTRA ---------- 32

3.3. COLETA DE DADOS ---------- 33

3.4. TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS ---------- 33

4.ANALISE DOS RESULTADOS 34

4.1.CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA 34

4.2.RESULTADO DA PESQUISA 35

5.CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES 57

ABSTRACT

This thesis aims to evaluate the perception of the managers and employees of a private hospital in Natal, through a case study in order to check the reliability of the information system used within the institution. The objective of the research is to identify whether the information is reliable and until where they are relevant to decision making. This case study is justified given the need that the company is to make correct decisions requiring consistent and reliable information that may be relevant for decision making. To reach the proposed research develops a theoretical study of descriptive and exploratory seeking to know the situation of the hospital and describe their characteristics in an area of poor knowledge in order to investigate a certain problem. Regarding the search procedures were employed and employed literature search and uplift, performing in a case study. The target population of the search are the managers and employees of the company. The interview was conducted by simple random sample, since all people have an equal chance of being interviewed. The research data were collected through questionnaire and processed through the tab in the excel spreadsheets considering the percentage of each question to determine the incidence of each one question. With the analysis of the data can be observed that the hospital has a staff of well defined mostly women, youth, and at least the high school. Respondents have good relationship with their direct superiors and believe in the reliability of the system, though some of the respondents did not find it important put appropriate information in the system, which may lead to divergence and loss information for the hospital.

Keywords: Manager. Reliability. Information System

1. INTRODUÇÃO

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA

Os negócios que operam no século XXI enfrentam cada vez mais desafios para manterem-se firmes no mercado entre eles estão incluídos: a lucratividade, competitividade, velocidade de adaptação a mudanças e tecnologia.

Para Rodriguez (1995) dentro de um mercado globalizado, a área de tecnologia de informação deve ter políticas e estratégias adequadas para poder participar efetivamente na alavancagem dos negócios da organização. Caso contrário, sem uma visão correta, passará a ser simplesmente, uma prestadora de serviços.

Sendo assim as empresas passaram a busca a melhoria de seus serviços passando a investir cada vez mais em sistemas de informação (SI),esperando que os recursos tecnológicos adotados , tragam cada vez mais resultados positivos para seus negócios e para seu desenvolvimento.

É notória a presença da informática, cada vez mais habitual na qual nos faz alterar o modo como executamos quase tudo. Os Sistemas de Informação desempenham um papel de ampla importância em nossa economia e em nosso cotidiano.

Segundo Padoveze (2009, p.45) para que "a informação contábil seja usada no processo de administração, é necessário que essa informação contábil seja desejável e útil para as pessoas responsáveis pela administração da entidade."

Para (REZENDE et al, 2001 p.63) neste contexto, "avaliar os efeitos da adoção de inovações tecnológicas definidas por SIs se torna um desafio para o gestor. Todavia, antes de analisar os efeitos da adoção, é preciso que se conheçam os fatores que levam à adoção da inovação."

No atual cenário a competitividade esta cada vez maior em toda sociedade, por isso, não basta apenas se ter os melhores preços, como também oferecer um serviço de qualidade a sociedade para poder se manter vivo no mercado. Para isso todos os setores produtivos e administrativos ligados ao serviço têm que está com funcionamento eficiente.

As informações geradas pelos setores operacionais, administrativos e financeiros apoiam os gestores na tomada de melhores decisões, para a instituição. Porém deve-se levar em consideração se as informações oferecidas são confiáveis.

Neste contexto é necessário ter profissionais capacitados que estejam em constante aperfeiçoamento de seus conhecimentos, para trabalhar de forma mais adequada na parte operacional, e sistemas que disponibilizem informações relevantes, desta maneira será gerado relatórios mais confiáveis e oportunos, evitando erros mecânicos ou de juízo no processamento de dados.

Então essa pesquisa levanta a seguinte problemática**: As informações disponibilizadas pelo Sistema de Informação de um Hospital do Natal/RN apresentam confiabilidade na percepção dos gestores e colaboradores?**

1.2. OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é verificar se as informações que estão sendo geradas são confiáveis e até onde são relevantes para a tomada de decisão.

1.2.1. Objetivo Geral

Investigar a confiabilidade das informações disponibilizadas pelo sistema de informação na percepção dos gestores e colaboradores em um Hospital do Natal/RN.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar se as informações disponibilizadas pelo sistema de informação na percepção dos gestores e colaboradores em um Hospital do Natal/RN são confiáveis.
- Identificar quais os pontos positivos e negativos relatados pelos gestores e colaboradores do sistema de informação.

- Observar qual importância que os gestores e funcionários dão para alimentação adequada do sistema.

1.3. JUSTIFICATIFA

Num ambiente globalizado e de mudanças cada vez mais complexas, a gestão adequada da informação assume uma importância resolutiva no processo de tomada de decisão e na busca de vantagens competitivas nas organizações.

De acordo com Mãnas (1993, p.3) "as informações passaram a ser o recurso estratégico essencial para o sucesso da adaptação num ambiente violentamente concorrido."

Diante deste fator se faz necessário verificar a importância da utilização adequada do sistema de informação dentro de uma instituição, para que se possa ter um controle adequado da situação da instituição, tendo assim um real valor de tudo que a instituição utiliza para prestar um excelente serviço aos clientes. Desta forma se faz necessários relatórios que sejam confiáveis aos gestores, onde os ajudaram a identificar as falhas que estão ocorrendo e dando as ferramentas para avaliar a melhor alternativa na hora de tomar decisões.

De acordo com a Resolução CFC Nº 1.282/2010 que aborda os princípios da contabilidade a falta de integridade na produção e na divulgação da informação contábil pode ocasionar a perda de sua relevância, por isso é necessário ponderar a relação entre a oportunidade e a confiabilidade da informação.

Este trabalho tende mostrar a importância de que dentro das organizações é necessário se ter um sistema de informação que possa trazer dados confiáveis e diversificados para todos os níveis hierárquicos da organização, para que assim se possam tirar todas as informações necessárias e tomar as melhores decisões. Mais também são necessários funcionários capacitados para desenvolver essa função e de um sistema adequado. Mostrando que todo esforço colocado para aquisição de informação e conhecimento só passa a ser valido se permitir a ação.

2. REFERENCIA TEÓRICO

2.1. ORGANIZAÇÕES HOSPITALARES

Uma organização hospitalar é bastante complexa, pois necessitam de uma equipe multidisciplinar com elevado grau de autonomia, para poder dar assistência a saúde em caráter preventivo, curativo e reabilitador aos seus pacientes. E necessitam da tecnologia para desenvolver de forma mais eficiente suas funções.

As instituições hospitalares podem ser em caráter de sociedade particular, podendo conter um ou vários sócios, ou públicas em decorrência de ato oficial nas esferas federal, estadual ou municipal.

As instituições hospitalares fazem parte de um grupo que presta serviço e podendo ter ou não fins lucrativos. As instituições que não possuem fins lucrativos podem ser divididas em duas formas: Hospitais Beneficentes ou Hospitais Filantrópicos.

Para o Ministério Publico Hospital Beneficente é o que integra o patrimônio de pessoa jurídica de direito privado, instituído e mantido por contribuições e doações particulares, destinado à prestação de serviços a seus associados e respectivos dependentes, cujos atos de constituição especifiquem sua clientela, que não remunere os membros da sua diretoria, que aplique integralmente os seus recursos na manutenção e desenvolvimento dos seus objetivos sociais e cujos bens, no caso de sua extinção, revertam em proveito de outras instituições do mesmo gênero ou ao Poder Público.

Ainda segundo o Mistério de saúde o Hospital Filantrópico é o que integra o patrimônio de pessoa jurídica de direito privado, mantido parcial ou integralmente por meio de doações, cujos membros de seus órgãos de direção e consultivos não sejam remunerados, que se proponha à prestação de serviços gratuitos à população carente em seus ambulatórios, reservando leitos, de acordo com a legislação em vigor, ao internamento gratuito, organizado e mantido pela comunidade e cujos resultados financeiros revertam exclusivamente ao custeio de despesa de administração e manutenção.

Os Hospitais particulares prestam assistência de saúde a população, com fins lucrativos. Atendendo seus pacientes através de convênios ou por meio de pagamentos diretos por a assistência prestada.

O Ministério de Saúde define Hospital Particular como o hospital que integra o patrimônio de uma pessoa natural ou jurídica de direito privado, não instituída pelo Poder Público.

Os hospitais e clínicas podem atender a diversas especialidades, nestes casos pode ser chamado de hospitais gerais ou atendendo apenas a uma especialidade como são os casos das clínicas.

Para o ministério de Saúde Hospital é parte integrante de uma organização médica e social, cuja função básica consiste em proporcionar à população assistência médica integral, curativa e preventiva, sob quaisquer regimes de atendimento, inclusive o domiciliar, constituindo-se também em centro de educação, capacitação de recursos humanos e de pesquisas em saúde, bem como de encaminhamento de pacientes, cabendo-lhe supervisionar e orientar os estabelecimentos de saúde a ele vinculados tecnicamente.

2.2. PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação acompanha o ser humano desde seu nascimento, independentemente da sua forma ou localização. O sucesso das atividade profissional depende de uma comunicação eficaz.

A habilidade de se comunicar é uma característica fundamental da condição humana. O que diferencia o homem do resto dos seres vivos é a capacidade que possuem em se relacionarem com outras pessoas, através do intercâmbio de ideias.

Segundo Teixeira (2008, p.9)

> O homem é um ser social e difere dos demais seres que vivem reunidos pela capacidade de julgar e discernir, estabelecendo regras para a vida em sociedade. (...) a linguagem, capacidade comunicativa dos seres, constrói vínculos entre os homens e possibilita a transmissão de cultura, além de garantir a eficácia dos mecanismos de funcionamento dos grupos sociais.

A comunicação é uma forma de tornar comum uma mensagem através de códigos verbais ou não verbais.

Para que exista uma comunicação eficaz e entendida por todos os públicos envolvidos, é necessário se ter em mente uma série de condições e circunstâncias. Alguns dos elementos essenciais para uma comunicação eficiente são:

Emissor = É aquele que dá início ao processo comunicativo, transmitindo a mensagem.

Receptor = É o alvo do emissor, e quem receberá a mensagem.

Mensagem = Podem ser um fato, ideias ou até mesmo, emoções, ou seja, é o conteúdo contido na comunicação.

Canal = O meio pelo qual a mensagem é enviada do emissor para o receptor.

No processo de comunicação pode vir a existir algum tipo de ruído, que acabe prejudicando a eficácia desse processo. Os ruídos são interferências que podem ocorrer neste processo, ocasionando o mau entendimento, ou a distorção da mensagem.

Para Teixeira (2008), os ruídos podem ser fatores externos, físicos ou não, que impede a ideia original codificada chegar de forma satisfatória ao receptor.

A comunicação organizacional abrange diversas formas de comunicação utilizadas por uma organização para relacionar-se e interagir com seus públicos

A comunicação organizacional como um processo através do qual os membros da organização obtém as informações pertinentes sobre ela e as mudanças que nela ocorrem. A comunicação organizacional desempenha uma função de fonte de informação para os membros da organização. A informação se constitui na variável intermediária que une a comunicação à organização.

Pode ser considerada como o elemento que atravessa todas as ações de uma empresa ou organização e que configura, de forma permanente, a construção de sua cultura e identidade. Cada vez mais, tornam-se claro como os processos de comunicação contribuem para desenvolver formas de inter-relação mais participativas e, portanto, mais comprometidas, dando maior flexibilidade às

UNI-RN

organizações como base de sua permanente transformação e facilitando a sua interação social.

Quanto melhor fluir a comunicação em cada um dos níveis da organização e entre eles, mais sólida será a imagem que passará para o ambiente onde está inserida, ou seja, o mercado e a comunidade.

As empresas ou entidades, em todo o mundo, têm sentido a necessidade de dispor de canais eficientes de relacionamento com os seus públicos de interesse, visando aumentar a sua visibilidade e consolidar a sua imagem.

"A comunicação é uma ferramenta fundamental para tornar vitoriosos qualquer negócio" De acordo com NELSON (2001, p.19)

2.3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

De acordo com Mascove (2002, p. 23) "um sistema de informação é um conjunto de subsistemas inter-relacionados que funcionam em conjunto para coletar, processar, armazenar, transformar e distribuir informações para fins de planejamento, tomada de decisão e controle."

Sistema de Informação é a expressão utilizada para descrever um Sistema seja ele automatizado (Sistema de Informação Computadorizado), ou seja, manual, que abrange pessoas, máquinas, e métodos organizados para coletar, processar, transmitir e disseminar dados que representam informação para o usuário ou cliente.

Todo Sistema que manipulam dados e gera informações, usando ou não recursos de tecnologia da informação, pode ser genericamente considerado como um sistema de informação.

Para Padoveze (2002, p. 26)

> Sistema é um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que integram formando um todo unitário e complexo. Fundamentalmente, o funcionamento de um sistema configura-se com um processamento de recursos (entradas do sistema), obtendo-se, com esse processamento, as saídas ou produtos do sistema (entradas, processamento, saídas).

Um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações.

Um sistema de informação pode ser então definido como todo sistema usado para prover informação (incluindo o seu processamento), qualquer que seja o uso feito dessa informação.

De acordo com Rezende (2001, p. 62) " Ums Sistema de Informação pode ser difinido como o processo de transformação que são utilizados na estrura decisória da empresa e que proporcionam a sustentação administrativa, visando á otimização dos resultados esperados."

Um sistema de informação possui vários elementos inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de *feedback*.

Na concepção de TUBAM et al. (2006, p.40) "um sistema de informação (SI) coleta, processa armazena, analisa e dissemina informações para uma finalidade específica." Um sistema de informação não é necessariamente computadorizado, embora a maioria deles sejam. Um Sistema de Informação não precisa ter essencialmente computadores envolvidos, basta ter várias partes trabalhando entre si para gerar informações de boa qualidade que são essenciais para uma boa tomada de decisão.

Em um Sistema, várias partes trabalham juntas visando um objetivo em comum. Em um Sistema de Informação não é diferente, porém o objetivo é um fluxo mais confiável e menos burocrático das informações. Em um Sistema de Informação bem construído, suas principais vantagens são: Otimização do fluxo de informação permitindo mais agilidade e organização; Redução de custos operacionais e administrativos e ganho de produtividade; Mais integridade e veracidade da informação; Mais estabilidade; Mais segurança de acesso à informação.

Ele pode ser tanto manual quanto baseado em Tecnologias de Informação (TI), ou uma mescla dos dois. Acontece que um Sistema de Informação grande dificilmente sobrevive atualmente sem estar informatizado, o que por si só

não elimina o fator humano no processo. É a interação dos componentes da TI com o componente humano que faz com que um Sistema de Informação tenha funcionalidade e utilidade para a organização

À escala das organizações, a informação é um fator decisivo na gestão por ser um recurso importante e indispensável tanto no contexto interno como no relacionamento com o exterior. Quanto mais viável, e oportuna for essa informação, mais coesa será a empresa e maior será o seu potencial de resposta às solicitações da concorrência. Alcançar este objetivo depende, em grande parte, do reconhecimento da importância da informação e do aproveitamento das oportunidades oferecidas pela tecnologia para orientarem os problemas enraizados da informação.

A revolução da Informação exige, assim, mudanças profundas no modo como vemos a organização na sociedade e sua estrutura.

O acesso à informação é a capacidade de, extrair e aplicar conhecimentos, são vitais para o aumento da capacidade de concorrência e do desenvolvimento das atividades comerciais num mercado sem fronteiras. As vantagens competitivas são agora obtidas através da utilização de redes de comunicação e sistemas informáticos que permutam empresas, clientes e fornecedores.

2.3.1. SIE – Sistema de Informação Estratégico

Na concpção de Tubam et al o sistema de informação estratégico u sistema de informações que proporcionam ou ajudam nas vantagens competitivas

Formado para operações estratégicas, tem o intuito de apoiar a diretoria selecionando as informações fundamentais e altamente estratégicas. O Sistema de Informação Estratégico (SIE) é utilizado para administrar a informação e dar assistência no processo de decisão estratégica. Esse sistema representa uma evolução dos Sistemas de Informação diante as necessidades que empresas possuem em aproveitar ao máximo, às informações oferecidas de forma a ganhar

vantagens competitivas e poder redefinir seus objetivos, reajustando-os às alterações ambientais.

Segundo Turban et al (2004, p.113) "manter um sistemas estratégicos torna-se cada vez mais dificies e tem íntima relação com a opção entre ser um líder que assume riscos ou um mero imitador do desenvolvimento de sistemas inovadores."

Um sistema de informação estratégico quando bem utilizado suporta ou altera a estratégia de uma empresa.

No mundo globalizado em que estamos às organizações tentam realizar constantemente uma medição de seus níveis de indicadores, levando em comparação um mercado ou setor.

O SIE é um conjunto de praticas e padrões para monitora o ambiente e migração para uma base mais informatizada não sendo necessários a utilização softwares sofisticados, onde as bases informatizadas representam uma tendência natural devido ao grande volume de informações envolvidas para analise. Este sistema também pode coletar informações publicadas em um ambiente interno ou externo a empresa, dentro de seu comportamento ético e moral. Podendo avaliar seus clientes e projetos para saber se a empresa terar um custo beneficio de seus investimentos.

Ao serem feitas análises previas da situação, o SIE podem ajudar aos administradores na gestão de suas empresas, auxiliando a prevenção de eventos futuros. Fazendo com que possam ser tomadas medidas preventivas antes que estes eventos venham a ocorrer.

Algumas desvantagens que as empresas podem encontram é o alto custo de um sistema de gestão sem beneficio semelhante, aumento do controle sobre os processos e as pessoas, pois gerar resistência por parte de alguns funcionários em seguir o novo método de trabalho, e escassez de profissionais qualificados.

Algumas de suas principais características são tentar melhorar a posição da empresa frente ao mercado, com o aumento de seus lucros e redução dos custos, trazendo uma vantagem competitiva, devido a uma estratégia já desenvolvida, estabelecendo um objetivo para melhorar a posição da companhia, agregando valores. Esses sistemas pode trazer maior integração e interatividade

entre os setores onde fiquem todos envolvidos e comprometidos com o plano estratégico.

Para Turban et al (2004, p.112) "a exploração da TI visando à vantagem competitiva pode ser vista como uma das principais atividades do planejamento de SIEs."

Os SIE aplicam a tecnologia da informação a produtos, serviços ou processos de negócios de uma empresa para ajuda na obtenção de vantagens estratégicas sobre seus concorrentes. Gerando informação e auxiliando nos processos de decisões estratégicas.

2.3.2. SIG – Sistema de Informação Gerencial

No atual cenário empresarial, os sistemas de informações ajudam as empresas nos processos e operações de negócio, nas tomada de decisão e estratégias competitivas. Além da satisfação de seus clientes, as empresas estão sendo obrigadas a utilizarem ferramentas de otimização do gerenciamento das informações disponibilizadas em suas bases de dados, possibilitando os gestores tomarem suas decisões com informações atuais e fidedignas.

Uma das ferramentas utilizadas com essa finalidade são os sistemas de informações gerencias - SIG.

Os fatores de uma má gestão geram decisões equivocadas que levam ao insucesso da empresa. Por isso a importância de possui um SIG, visto que não é apenas um modismo, mas sim algo que se tornar uma das ferramentas para o sucesso da empresa.

Para Turban et al (2004, p.663) o SIG foi "criado para fornecer informação rotineira passada, presente e futura, para planeamento, organização e controle de operações de áreas funcionais da empresa."

Essas ferramentas ajudam gestores a obterem as informações necessárias para embasar as decisões que norteiam de uma forma dinâmica e prática, seja em questões administrativas, em estratégicas ou áreas que necessitem de uma gestão mais apurada de indicadores.

Segundo Stair (1998, p.208) “a finalidade principal de um SIG é ajudar uma organização a atingir suas metas, fornecendo aos administradores uma visão das operações regulares da empresa, de modo que possam controlar, organizar e planejar mais eficaz e eficientemente.”

Os sistemas de informações gerenciais são conjuntos de dados que são transformados em informações organizadas e estruturadas de forma que possam ser utilizadas para dar suporte ao processo decisório da empresa, proporcionando, ainda, sustentação administrativa para aprimorar os resultados esperados.

Para London et al (199, p. 351) os SIGs “auxiliam o papel informativo dos gerentes ajudando a monitorar o desempenho atual da empresa e a prever o desempenho futuro, possibilitando assim que os gerentes intervenham quando as coisas não estiverem indo bem."

Os sistemas de informações gerenciais estão tornando se indispensáveis, pois empresas que utilizam esses sistemas informatizados, existem muitos dados que estão à disposição, mas por si não podem ser utilizados no processo de decisões sem que antes passem por um processo de transformação, fazendo com que se tornem efetivamente informações. É nesta etapa onde os sistemas de informações gerenciais atuam, agrupando os conjuntos de dados e transformados em informações processadas.

De acordo com (Stair, 1998, p.209) “O SIG usa dados obtidos dessas fontes, processando-os em informações mais úteis para os administradores do que mera coleta de dados, basicamente através do fornecimento de relatórios predeterminados”.

O SIG é importante nas empresas, pois é um sistema planejado para colher, processar, armazenar e disseminar informação, de forma que auxiliam aos gestores tomarem as melhores de decisões de forma eficaz.

O sistema de informação gerencial ocupa um papel importante no desempenho das funções dos gestores, principalmente nas tarefas de planejamento e de controle. O SIG deve proporcionar informações oportunas e relevantes para que os gerentes possam utiliza-las fazendo o controle antecipado em relação à ação, permitindo à organização uma vantagem competitiva quanto a seus concorrentes.

2.3.3. SAD – Sistema de Apoio a Desições

O Sistema de apoio à decisão é uma classe de Sistemas de Informação. Refere-se a um modelo de tomada de decisão que analisa um grande número de variáveis para que seja possível o posicionamento em uma determinada questão.

Para Turban (2004, p. 633) o "SAD Sistema de Informação baseado em computador que combina modelos e dados em uma tentativa de solucionar problemas semi-estruturados com envolvimento intensivo do usuário."

O Sistema de Apoio à Decisão (SAD) é um sistema baseado em computadores que através de informações e modelos especializados ajudam a resolver problemas organizacionais, sua função é apoiar o processo de tomada de decisão em áreas de planejamento estratégico, controle gerencial e controle operacional, sendo isso o que o diferencia dos demais tipos de sistemas de informações.

Segundo Stair (1998, p.38) "Os sistemas de apoio à decisão são usados quando o problema é complexo e a informação necessária à melhor decisão é difícil de ser obtida e usada. O SAD também envolve o julgamento gerencial"

O SAD é desenvolvido através de dados históricos e experiências individuais que são incorporados como informações úteis possibilitando melhores condições para a tomada de decisão e aumentando as vantagens obtidas pela empresa.

É importante que os conceitos do SAD retratem a cultura organizacional, não servindo apenas para atender às necessidades específicas do usuário, mas que seja orientado para pessoas que tomam decisões, devendo ser flexível na busca, acesso e manipulação das informações, utilizando-se de uma interface o mais amigável possível para satisfazer às necessidades gerais das organizações.

De acordo dom Turban (2004, p.371):

> O SAD dá apoio aos tomadores de decisão em todos od níveis gerenciais, seja individualmente seja em grupos, principalmente em situações semi-estruturadas e não-

estruturadas, combinando a capacidade humana de julgamento com a informação objetiva.

Utilizando um SAD é possível aos tomadores de decisão buscar informações em bancos de dados diferentes, mesmo que estejam em lugares distintos. É possível também acessar a outras fontes de dados pela Internet ou por uma Intranet da organização. O processo de tomada de decisão necessita que se tenham informações específicas sobre determinado problema, para que, desta maneira, o gerente possa analisá-lo e suprir suas necessidades.

A flexibilidade que o SAD oferece ao disponibilizar os relatórios facilita o gestor, de modo que ele tenha somente as informações que necessita, visto que a variedade de problemas e necessidades dos tomadores de decisão são bastante amplas.

A simulação é outra característica importante num SAD, pois demonstra a probabilidade de algo acontecer através de cenários construídos a partir de decisões tomadas, possibilitando ao gestor uma maior segurança para solucionar os problemas.

Cabe mencionar a análise de tomada de decisão que é um processo conduzido pelo SAD. Pois, permite ao gerente fornecer os dados de um problema e obter o resultado fornecido pelo SAD como sua solução, desse modo, conseguindo visualizar o alcance de uma determinada meta.

Um modelo de SAD pode ser físico, matemático ou verbal, visto que cada SAD é construído para um propósito, ele poderá fazer diferentes coleções de modelos disponíveis na organização dentro da realidade do propósito desejado.

2.4. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O papel Tecnologia da Informação (TI) poder variar de um simples suporte administrativo até uma situação estratégica em organizações que disputam mercados em crescente competição. Além do mais a TI, pode não só mudar o posicionamento estratégico das organizações, mais também podem modificar a estrutura de competição do setor como um todo.

Em algumas empresas a tecnologia da informação, vem se tornado um fator estratégico para seu sucesso, pois estão em um mercado globalizado com alto nível de competitividade e com nível de clientes em ascensão.

A tecnologia da informação transformou as formas, o mundo dos negócios, os processos e o modo de vida das pessoas.

Para Rezende (2001, p.76) "pode-se conceituar Tecnologia da Informação como recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação."

A tecnologia da informação permite a criação de métodos que facilitam as tarefas dos profissionais, e também se tornou requisito estratégico para o desenvolvimento e entrega de produtos da empresa. Portanto novos produtos e serviços estão sendo desenvolvidos, gerando novas oportunidades comerciais e permitindo que uma empresa se mantenha no mercado e possa se expandir.

A tecnologia da informação sozinha não pode trazer benefícios ao negócio. Para que ela possa proporcionar resultados é necessário que esteja integrada a uma estratégia de negócio.

A gestão estratégica da informação permite que os tomadores de decisão se antecipem as tendências dos mercados e a evolução da concorrência, detectando e avaliando ameaças e oportunidades que aparecem em seu ambiente.

A tecnologia da informação é um ferramenta que pode trazer agilidade a gestão da informação.

2.4.1.Sistemas e Tecnologia da Informação para a Geração de Inovação/Resultados

Para Manãs (1993, p.158) "a inovação consiste no desenvolvimento de uma nova tecnologia, ou a procura de um produto inédito ou milagroso, que apresenta ótimas perspectivas de aceitação no mercado."

A inovação em SI/TI muda a forma do uso de tecnologia em processos e aplicações inovadoras e é essencial para prover respostas organizacionais para as demandas de um ambiente em constantes mudanças.

Da maneira como a utilização os recursos que as empresas estão adotando, podem criar oportunidades impares para algumas instituições como podem trazer o desmoronamento para outras que não utilizaram seus recursos da melhor maneira.

Para Mañas (1995) "a inovação é importante, pois, mostrar a necessidade de ser competitivo, de manter-se vivo ou de atirar-se e manter-se a frente dos concorrentes é a noção fundamental da frequente procura da inovação."

De acordo com TURBAM et al (2005, pag. 18) "um SIS é caracterizado por sua capacidade de alterar significativamente a maneira como os negócios são realizados, a fim de dar vantagens estratégicas a firma."

A utilização de sistemas adequados oferece ás organizações mais vantagens competitivas, permitindo o aumento de desempenho no mercado proporcionando um aumento em seu lucro.

Na concepção de REZENDE et al, (2001 pag.63) "um sistema de informação eficiente pode ter grande impacto na estratégia corporativa e no sucesso da empresa."

A utilização de um SI adequado pode proporcionar benefícios aos seus clientes e funcionários. Para, REZENDE et al,(2001 pag.63) "as empresas procuram obter por meio dos Sis: suporte a tomada de decisão profícua, melhor serviço e vantagens competitivas, produtos de melhor qualidade e redução de custos e desperdícios."

A utilização e gestão adequada das informações geradas através dos diversos tipos de Sis podem trazer melhores soluções e tomadas de decisões mais adequadas, trazendo a satisfação dos clientes sejam internos ou externos.

2.5. CONTABILIDADE

Contabilidade é a ciência que tem como objetivo observar, registrar e informar os fatos econômico-financeiros acontecidos no patrimônio de uma entidade; mediante a aplicação de seus princípios, normas, técnicas e procedimentos.

Para Ed (2011, p.01) "a contabilidade é a ciência que tem por objetivo o patrimônio das entidades e por objetivo o controle desse patrimônio, com a finalidade de fornecer informações a seus usuários."

Ainda segundo Ed (2011, p.3)

> "a finalidade da contabilidade, que também pode ser entendida como o seu principal objetivo, é fornecer informações às pessoas ou entidades interessadas na situação patrimonial e econômica da entidade bem como na aferição de sua capacidade patrimonial."

Quando falamos em situação patrimonial de uma entidade, estamos nos referindo aos bens, direitos e obrigações. Quando falamos em situação econômica, estamos nos referendo ao seu resultado, isto é ao seu lucro ou prejuízo.

Entre os diversos usuários das informações produzidas pela contabilidade temos:

- Sócios (acionistas ou quotistas) – necessitam da informação contábil, de forma resumida e concisa principalmente para fins de avaliação da rentabilidade e segurança de seus investimentos.

- Administradores Diretores e Executivos – Necessitam da informação contábil, de forma detalhada e constante, sobretudo, com as finalidades de controle e planejamento, visando à tomada de decisões. Controlar e verificar se elementos materiais e humanos na entidade estão de acordo com os planos e políticas traçados. Planejar é determinar a linha de ação para o futuro.

- Bancos, Capitalistas e Financeiras – Necessitam da informação contábil, principalmente para avaliarem a segurança de seus empréstimos ou financiamentos.

- Governo – Necessita de informação contábil principalmente para viabilizar a fiscalização de tributos.

A contabilidade tem por finalidade controlar o patrimônio das entidades, apurar seus resultados e prestar informações sobre seu patrimônio e resultados aos diversos usuários das informações contábeis.

UNI-RN

Portanto, a Contabilidade é um instrumento necessário para todas as entidades e também para as pessoas físicas ajudando no processo de toda decisões de pequenos e grandes negócios. Segundo MARION (2005, p. 01)

2.6. CONTABILIDADE GERENCIAL

A Contabilidade Gerencial preocupa-se com a informação contábil útil à administração. Os administradores (usuários internos) são as pessoas utilizam as informações. A administração utiliza-se dos dados gerenciais para planejamento, avaliação e controle adequados da organização, por meio de um Sistema de Informação.

Segundo Ludícibus (2009, p.21) "a contabilidade gerencial está voltada única e exclusivamente para a administração da empresa, procurando suprir informações que se "encaixem" de maneira válida e efetiva no modelo decisório do administrador."

A contabilidade Gerencial é uma ferramenta importante para a gestão de negócios. Os gestores de empresas aproveitam as informações geradas pela escrituração contábil, para a tomada de decisões com base em fatos reais. Esse processo pode ser facilitado com o uso adequado da contabilidade.

Um dos principais aspectos da contabilidade gerencial é a tomada de decisões, pois ela é de grande importância para uma entidade. Onde se faz necessário obter um profissional qualificado para o cargo.

Segundo Horngren et al (2004, p.4), "a contabilidade gerencial é o processo de identificar, mensurar, acumular, analisar, preparar, interpretar e comunicar informações que auxiliem os gestores a atingir objetivos organizacionais."

De acordo com Padoveze (2000) uma organização é estruturada de forma hierárquica, a Contabilidade Gerencial deve suprir, através do sistema contábil gerencial, todas as áreas da companhia.

Dentro de uma organização existem vários níveis hierárquicos, e a contabilidade gerencial devera de forma diversificada fornecer as informações necessárias de forma especifica para cada nível da administração.

Ainda de acordo com Padoveze (2000), para se fazer contabilidade gerencial é necessário um sistema de informação contábil gerencial, um sistema de informação operacional, que seja um instrumento dotado de características tais que preencham todas as necessidades informacionais dos administradores para gerenciamento de sua entidade.

De acordo com Oliveira (2000, p.13); a visão gerencial proporciona ao profissional condições de ajudar a administração da empresa, de forma considerável, na tomada de decisões importantes, uma vez que ele pode ter rapidamente em suas mãos informações que antes demandavam muito tempo.

2.7. CONTABILIDADE FINANCEIRA

Segundo Horngren et al (2004, p.4), "a contabilidade financeira refere-se à informação contábil desenvolvida para usuários externos, como acionistas, fornecedores, bancos e agências regulatórias governamentais."

A contabilidade financeira tem por objetivo passar informações a seus usuários externos, com o intuito de conseguir mais benefícios para a empresa como empréstimos com bancos ou até mesmo incentivo do governo, para desenvolverem suas atividades.

Para Stzuster (2010) a contabilidade financeira é a linguagem dos negócios que tem como objetivo mostrar a seus usuários a saúde financeira da entidade.

As informações disponibilizadas pela contabilidade financeira evidenciam o resultado, o desempenho da gestão da entidade em determinado exercício e as perspectivas futuras, resultante de decisões de administradores na condução do seu negócio.

É regulamentada por legislações específicas e pelos princípios fundamentais que regem contabilidade. Muitas vezes seus processos são influenciados por órgãos reguladores, por governo e até mesmo exigências da auditoria independente.

Tratando do Brasil, uma das principais referências que se tem em relação à contabilidade financeira são órgãos reguladores, como a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

É característica da Contabilidade Financeira elaborar demonstrações contábeis e financeiras, a apuração do custo das mercadorias vendidas, através da contabilidade de custos, e a avaliação do passado.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1. TIPO DE PESQUISA

O presente trabalho baseia-se em uma pesquisa descritiva e exploratória que descrever e analisar as informações disponibilizadas pelo sistema de informação. Onde foi analisada a forma em que as informações chegam aos gestores. E também trata-se de um estudo de caso.

Para Cervo (1996, p.49), "a pesquisa descritiva buscar conhecer as diversas situações e ralações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do individuo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas."

Esse tipo de pesquisa observa a vida social da população em que estar sendo feita a analise, observando o comportamento dos indivíduos e os efeitos que trazem a organização.

Na concepção de Andrade (2002) a pesquisa descritiva preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, e o pesquisador não interfere neles. Portanto, o pesquisador informa sobre situações, fatos, opiniões ou comportamento que têm lugar na população analisada.

A pesquisa descritiva, não sofre influencia do pesquisador ele observa os dados da pesquisa realizada para poder fazer a analise dos dados entre as variáveis e informando a realidade da população analisada.

Segundo Jung (2004, p. 152), a pesquisa descritiva poder ser entendida como um estudo de caso, onde após a coleta de dados é realizada uma analise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação dos efeitos resultantes em uma empresa, sistema de produção ou produto.

Foi realizado um estudo de caso a fim de se aprofundar em um único ambiente de pesquisa.

Segundo Cervo (1996, p.503), "o estudo de caso é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade para examinar aspectos de sua vida."

O estudo de caso tenta compreender melhor os processos de uma organização, através de pesquisas realizadas com determinado indivíduo.

De acordo com Jung (2004, p.158)

> Um estudo de caso é possível explicar ou descrever um sistema de produção ou sistema técnico no âmbito particular ou coletivo. Assim, este procedimento é considerado uma importante ferramenta para os pesquisadores que têm por finalidade entender "como" e "por que" funcionam as "coisas".

Através de pesquisas realizadas é que o investigador consegue explicar ou descrever o processo de alguma organização, através dos dados coletado e analisados.

Para Vergara (2000, p. 47), "a investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante o final da pesquisa."

A pesquisa exploratória é realizada sobre um problema ou questão, que geralmente não possuem estudos anteriores, visando a descoberta.

3.2. UNIVERSO E AMOSTRA

O universo desta pesquisa compreende gestores e colaboradores da instituição em estudo. Totalizando uma população de 128 pessoas, sendo em sua maioria colaboradores. A pesquisa foi realizada com 37% do universo de amostra, sendo divididos em gestores que compreendem 19% da amostra e 81% representam os colaboradores.

A pesquisa foi definida pelo critério de amostra aleatória simples. Para Vergara (2000, p. 50), "cada elemento da população tem uma chance determinada de ser selecionado".

O intuito deste estudo e verificar a confiabilidade do sistema de informação.

3.3. COLETA DE DADOS

A coleta dos dados foi realizada através de aplicação um de questionário aos gestores e funcionários da empresa, com perguntas estruturadas deixando apenas uma de forma aberta, (apêndice) que buscou atingir os objetivos propostos. A aplicação do questionário foi realizada entre os dias 1º e 6 de maio de 2013.

As informações foram coletadas através do questionário aplicado e processadas através de planilhas de tabulação do Excel. Posteriormente trabalhados qualitativamente analisando as respostas dos entrevistados e apresentando em gráficos, para uma melhor compreensão dos resultados obtidos.

3.4. TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

O estudo do questionário foi iniciado levando em conta o percentual de respostas em cada questão para apurar a incidência de cada uma delas.

4. ANALISE DOS RESULTADOS

4.1. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A instituição em estudo está inserida no mercado, no segmento de hospitais privados localizado na cidade de Natal no estado do Rio Grande do Norte, é considerado um dos hospitais mais completos do estado. Foi inaugurado em 01 de janeiro de 1997 com o objetivo de prestar assistência à saúde de seus clientes com qualidade superior em todo o estado.

A missão do Hospital é Promover a Saúde de forma humanizada, oferecendo serviços de alta qualidade e tecnologia, buscando superar as expectativas dos nossos usuários, sócios, colaboradores e fornecedores, primando sempre por uma postura ética.

O hospital surgiu com ênfase nos cuidados maternos, e atualmente trata-se de um hospital geral. Hoje conta com os mais diversos tipos de especialidades para atender ao seu publico. Além de atendimento em diversas especialidades através dos consultórios de Pediatria, Urologia, Ginecologia e Cirurgia Plástica.

O hospital possui hoje área de subsolo onde funciona a parte administrativa, no térreo funcionam as urgências, centro cirúrgico, tomografia, Raio-X , UTI Neonatal , além do 1º e 2º andar que funcionam consultórios, UTI Adulto e as enfermarias .

A estrutura conta com setor de Urgências: Clínica, Pediátrica, Ortopédica, Ginecológica e Obstétrica, contando com os serviços de Raio-X e Ultrassonografia.

Hoje o Centro Cirúrgico, conta com 08 salas equipadas para todos os tipos de cirurgias, desde pequeno e grande porte, UTI Neonatal com 15 leitos, Berçário com Equipe Médica 24h de plantão; UTI Adulto com 20 leitos e 02 Equipes Médicas 24h de Plantão; Tomografia Computadorizada 24h. E enfermarias.

Para conseguir atingir e alcançar seus objetivos, cumprindo com sua responsabilidade a empresa conta hoje com mais de 500 funcionários, distribuídos nos mais diversos setores.

UNI-RN

4.2. RESULTADO DA PESQUISA

Tabela 01 - Perfil dos Gestores

GESTORES						
PERFIL						
SEXO	MASC	FEMIN				
	33%	67%				
IDADE	ATÉ 20	DE 21 A 30	DE 31 A 40	ACIMA DE 40		
	0	67%	11%	22%		
ESTADO CIVIL	SOLTEIRO	CASADO	DIVORCIADO	OUTROS		
	33%	67%	0	0		
GRADUAÇÃO	1º GRAU COMP.	1º GRAU INCOMP	2º GRAU COMPL	2º GRAU INCOMP	3º GRAU COMP.	3º GRAU INCOMP
	0	0	0	0	100%	0
TEMPO DE EMPRESA	MENOS DE 1	ENTRE 2 E 5	ENTRE 6 E 10	MAIS DE 10		
	0	33%	45%	22%		

Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Com base na análise dos dados pode-se traçar um perfil bem definido para os gestores, pois, as respostas evidenciam que em sua maioria são mulheres que compreende o quadro da empresa onde representam cerca de 67% da amostra analisada, e esse mesmo percentual representa a amostra dos gestores que são casados. Os homens representam apenas 33% dos gestores e o mesmo percentual representam os solteiros.

A entidade possui um grupo bastante jovem de gestores, cerca de 67% tem sua faixa etária tem entre 21 e 30 anos e apenas 11% tem idade entre 31 e 40

anos, e 22% possui idade acima dos 40 anos, onde 100% dos entrevistados possuem o 3º grau completo.

Para Fischer (2009, p.78):

> "As competências têm sido usadas como ferramenta efetiva de negócios desde o inicio dos anos 80. Recentemente tem sido elemento essencial na estratégia de negócio em virtude de organizações sentirem a necessidade de buscarem desempenho no seu sentido mais amplo".

A empresa possui no seu quadro de gestores, profissionais que estão capacitados para exercer sua função frente ao mercado que se encontra bastante competitivo e não possui rotatividade na empresa, pois em sua maioria o tempo de empresa é de 6 a 10 anos, representando 45% da amostra, sendo apenas 22% que possuem mais de 10 anos de empresa, e 33% tem entre 2 e 5 anos de empresa.

Tabela 02 - Perfil dos Funcionários

FUNCIONÁRIOS						
PERFIL						
SEXO	MASC	FEMIN				
	39%	61%				
IDADE	ATÉ 20	DE 21 A 30	DE 31 A 40	ACIMA DE 40		
	13%	55%	29%	3%		
ESTADO CIVIL	SOLTEIRO	CASADO	DIVORCIADO	OUTROS		
	68%	24%	3%	5%		
GRADUAÇÃO	1º GRAU COMP.	1º GRAU INCOMP	2º GRAU COMPL	2º GRAU INCOMP	3º GRAU COMP.	3º GRAU INCOMP
	0	0	16%	0	50%	34%
TEMPO DE EMPRESA	MENOS DE 1	ENTRE 2 E 5	ENTRE 6 E 10	MAIS DE 10		
	39%	55%	3%	3%		

Fonte: Dados da pesquisa. 2013

A empresa possui em um quadro de funcionários bastante jovem com idade media de 21 a 30 anos que representam 55% e 13% tem até 20 anos. Sendo em sua maioria solteiros com representação de 68%. Em sua totalidade o quadro de funcionários é representado por mulheres que compreendem cerca de 61% da amostra.

Os funcionários possuem no mínimo o 2º grau completo que representam 16% da amostra e 50% possuem nível superior completo. A empresa também mostra que seus funcionários têm uma rotatividade bastante significativa, pois 39% possui menos de 1 ano de empresa e apenas 3% possui mais de 6 anos.

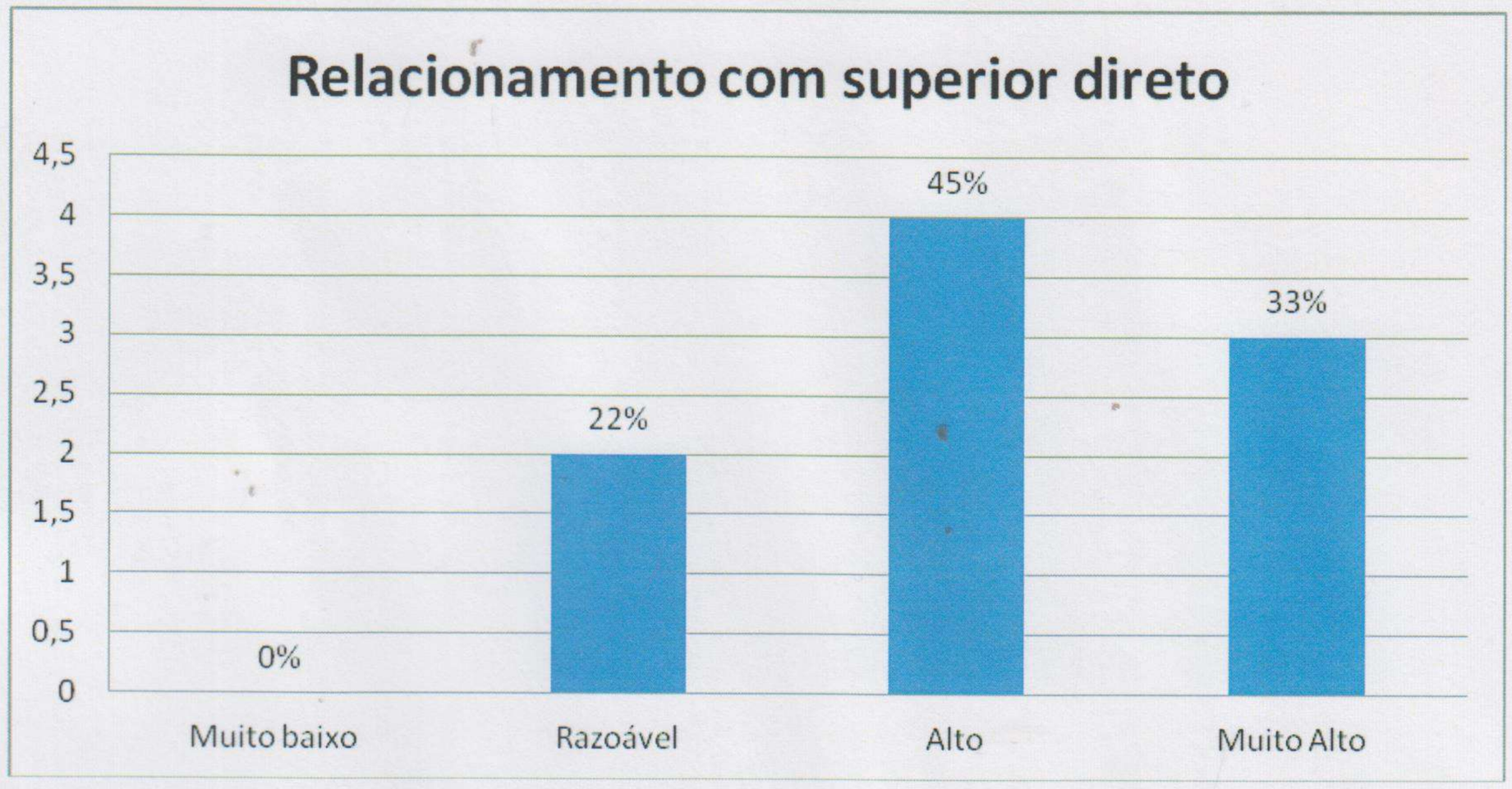
Fazendo uma analise geral dos entrevistados pode ser observado que o quadro de funcionários é representado em sua maioria por mulheres representando em media de 62% dos funcionários, mostra que a empresa tem interesse em um quadro de funcionários jovens, pois 57% da amostra tem idade entre 21 e 30 anos e

com ensino superior, pois 59% da amostra geral possuem 3º grau completo e apenas 13% tem o 2º grau completo. O tempo de empresa de seus funcionários é em média de 2 a 5 anos e representam 51% da amostra, mostrando que existe um compromisso de seus funcionários com a empresa e vise versa. E ainda 6% da amostra com mais de 10 anos de empresa.

A segunda etapa da pesquisa tenta traçar um pouco da importância e confiança que os funcionários e gestores têm em ralação ao sistema de informação utilizado pela empresa.

Gráfico 01.

Relacionamento dos gestores com superior direto

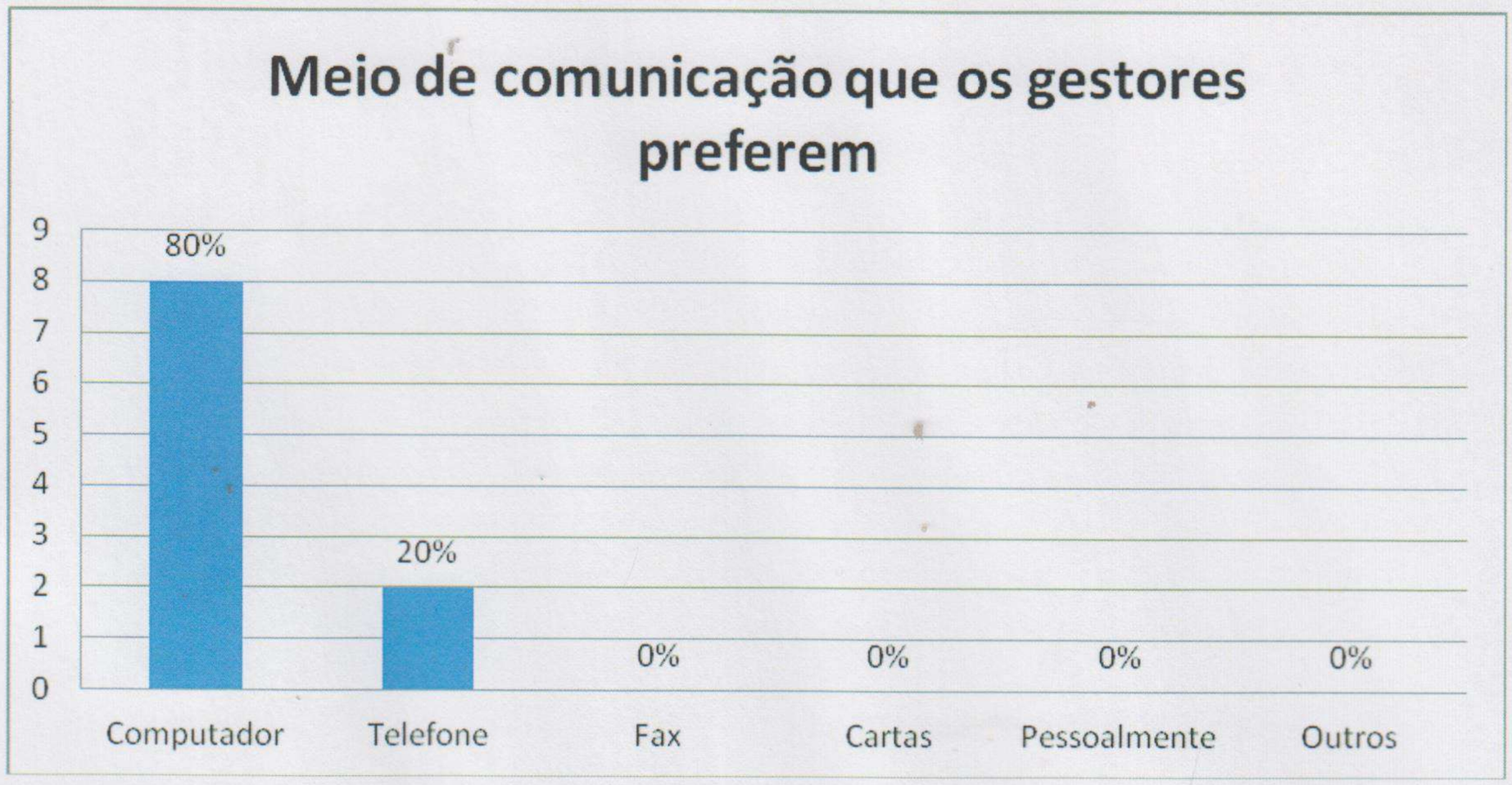


Fonte: Dados da pesquisa. 2013

O 1º gráfico mostra como os gestores avaliam seu relacionamento com seu superior direto. Nesse aspecto a maioria dos gestores representados por 78% consideram o seu racionamento com seu superior direto alto e muito alto, mostrando que existe um bom relacionamento entres os mesmo, deixando a acreditar que existe uma liberdade para que possam discutir melhorias para suas equipes e serviços prestados.

Gráfico 02.

Meio de comunicação que os gestores preferem



Fonte: Dados da pesquisa. 2013

O 2º gráfico mostra qual o tipo de comunicação que os gestores preferem utilizar para a comunicação com os demais setores da empresa.

O gráfico mostra que 80% dos entrevistados tem a sua preferência pelo uso do computador, pois podem se comunicar atraves da intranet ou de email, deixando registrado suas solicitações, opiniões e demais informações trocadas, como uma forma de protocolo ou até mesmo devido alguma eventualidade que aconteça podem comprovar através dos mesmos o que foi repassado, deixando os seus serviços e opiniões bem mais claro e respaudados.

UNI-RN

Gráfico 03.

Meio de comunicação mais utilizado pelos gestores



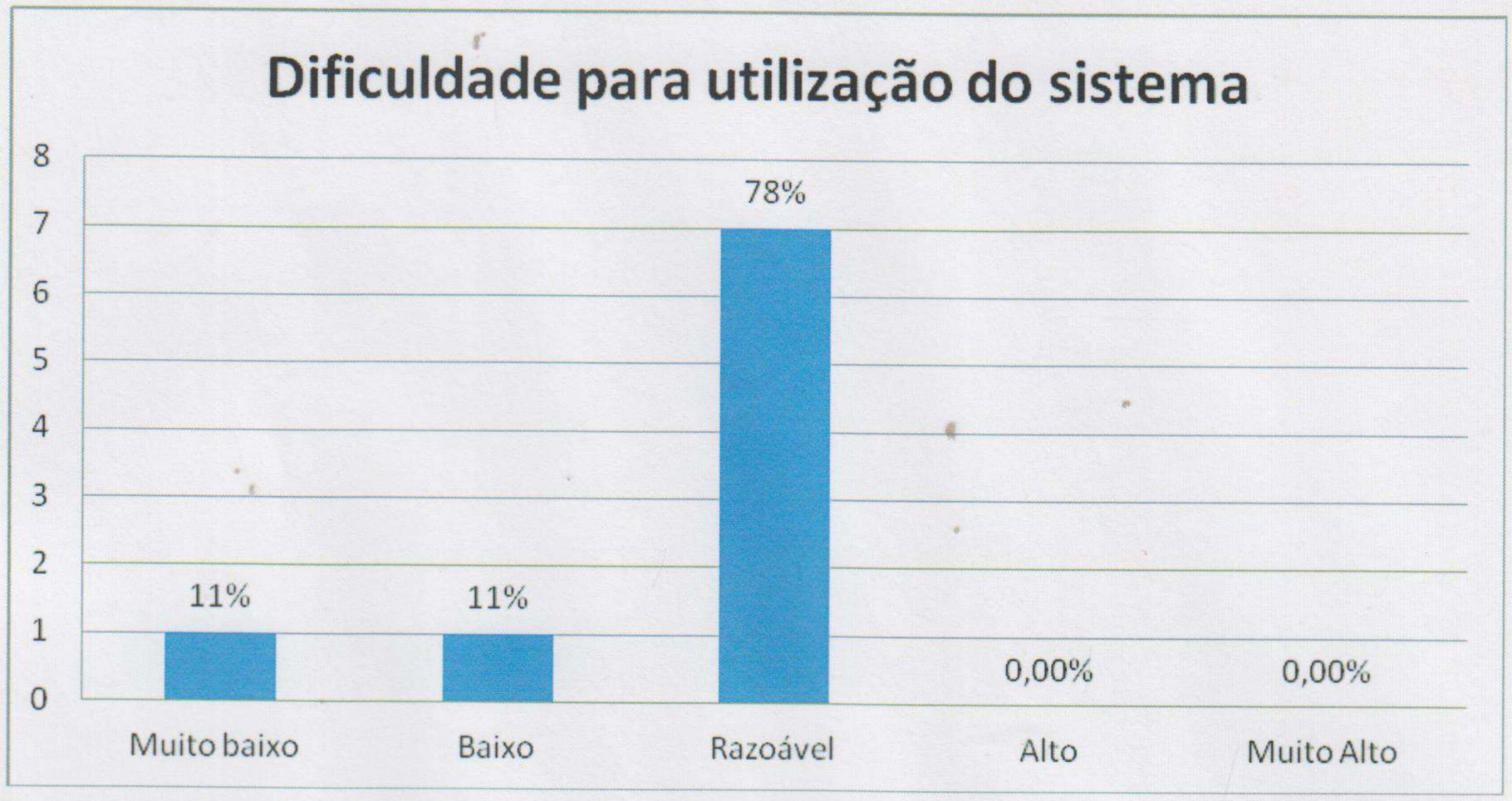
Fonte: Dados da pesquisa. 2013

O 3º gráfico mostra a realidade dos meios de comunicação que a empresa utiliza para troca de informações entre setores.

O gráfico mostra que 67%, utiliza o computador como principal meio de comunicação entre os setores, observa-se que esse persentual cai em torno de 13% em relação a forma que preferem para se comunicarem. Essa redução pode acontecer devido a uma maior rápidez, que o telefone proporciona, trazendo maior agilidade para determinados setores que necessitam de processos mais rápidos.

Gráfico 04.

Dificuldade para utilização do sistema



Fonte: Dados da pesquisa. 2013

O 4º gráfico mostra o grau de dificuldade que os gestores encontram para desempenharem adequadamente suas funções com a utilização do sistema de informação.

O gráfico nos mostra que nenhum dos entrevistados encontra dificuldade considerada alta ou muito alta, sendo que 78% acham que é razoável a dificuldade que encontram e apenas 22% consideram as dificuldades encontradas como baixa ou muito baixa. Esses dados podem ser influenciados devido ao grau de instrução que possuem, já que estão em constante aperfeiçoamento, tendo que se aperfeiçoarem cada vez mais para desempenharem suas funções.

Gráfico 05.

Utilização de outras ferramentas de trabalho para gerarem relatórios



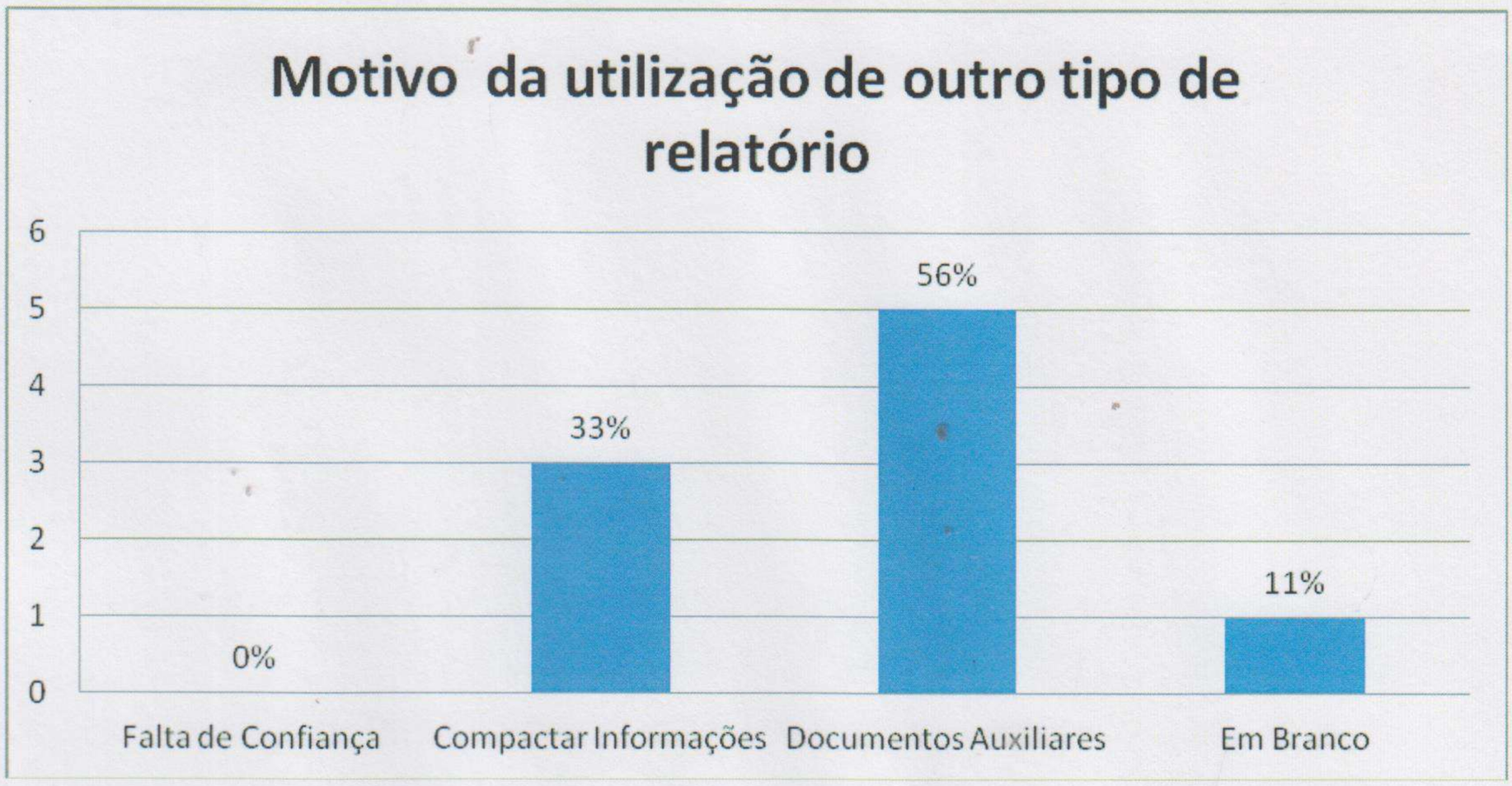
Fonte: Dados da pesquisa. 2013

O 5º gráfico mostra a utilização de outras ferramentas de trabalho para gerarem relatórios além dos que o sistema de informação oferece.

O gráfico mostra que 62% dos gestores utilizam outras formas para serem feitos relatórios que auxiliam no desempenham de suas tarefas sendo o mais utilizado planilhas de exel, como documentos auxiliares como mostra o gráfico 6. E 38% não utilizam mais nehum outro tipo de ferramenta para gerarem relatórios.

Gráfico 06.

Motivo da utilização de outro tipo de relatório



Fonte: Dados da pesquisa. 2013

O 6º gráfico mostra qual o motivo da utilização de outro tipo de relatório.

O real motivo para 56% dos gestores seria a utilização de documentos auxiliares ajudando no melhor entidimento das informações, nenhum dos entrevidados consideram que esses relatórios são feitos pela falta de confiança que o sistema oferece e 33% utilizam para compactarem as infomações deixando os relatorios mais conciso e de rápido entendimento para os que avaliam. Ajudando os diretores a tomarem decições com maior facilidade e precisão de uma forma mais rápida. E 11% deixou a questão em branco, ou não souberam responde.

Gráfico 07.

Confiabilidade do sistema de informação para os gestores



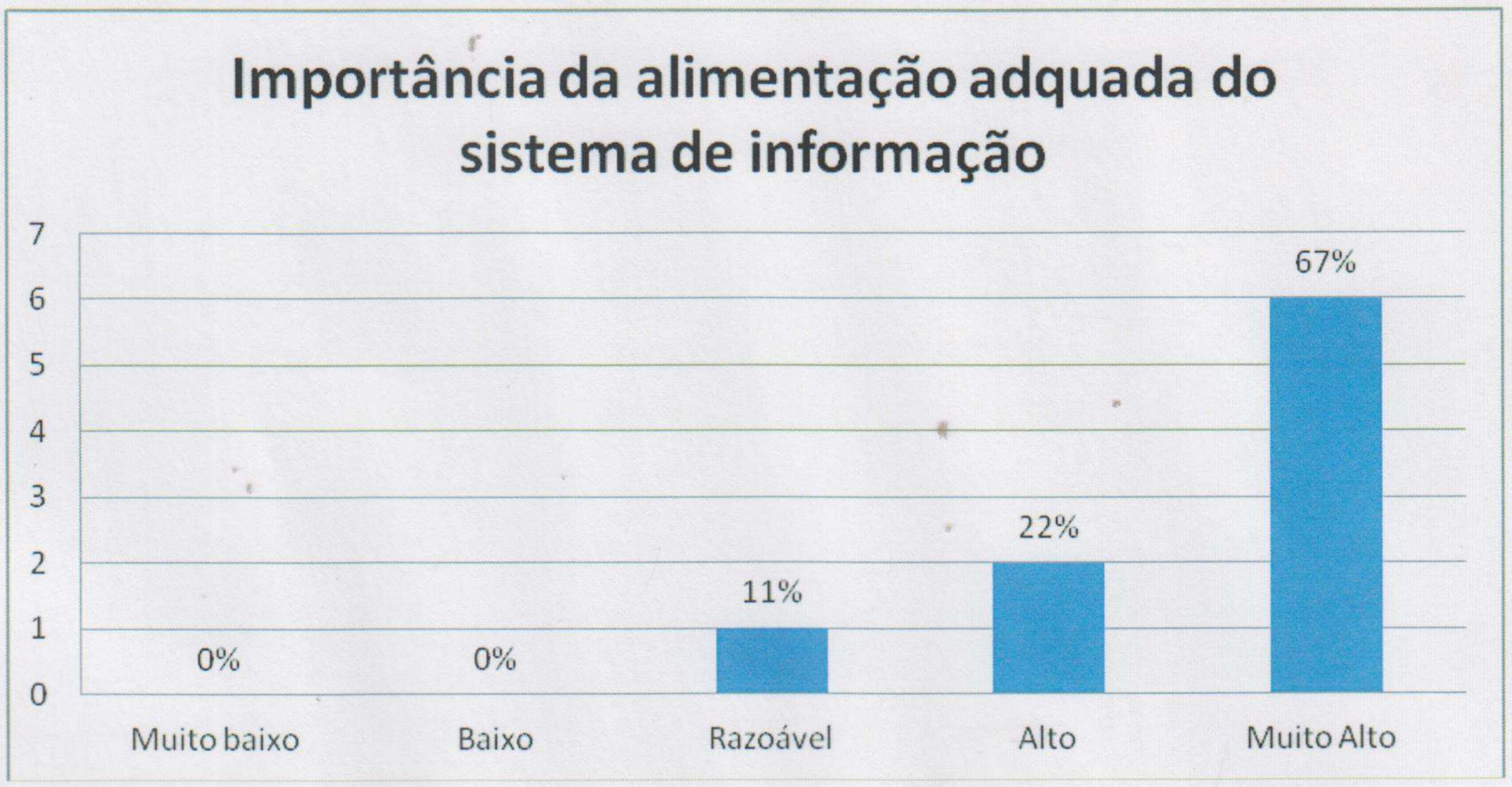
Fonte: Dados da pesquisa. 2013

O 7º gráfico tenta identificar qual a confiabilidade do sistema de informação para os gestores.

O gráfico demonstra que 45% dos entrevistados acreditam na confiabilidade do sistema, considereando alto o nivel da confiabillidade que o sistema passa. E apenas 22% consideram muito baixa ou baixa a confiabilidade do sistema. 33% acreditam que ele seja razoável.

Gráfico 08.

Importância da alimentação adquada do sistema de informação



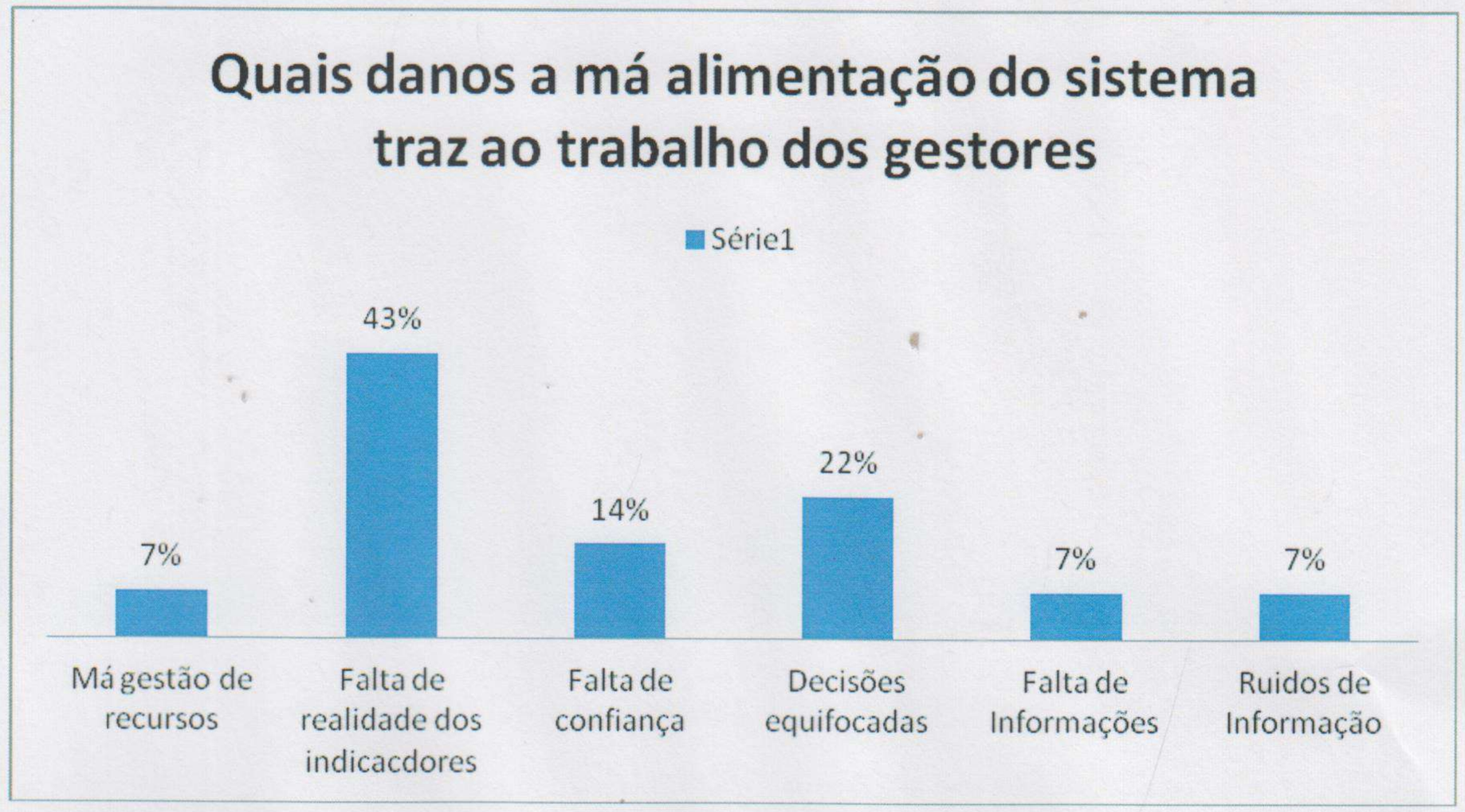
Fonte: Dados da pesquisa. 2013

O 8º gráfico tenta mostra na opinião dos gestores qual a importância que dão a alimentação do sistema de forma adquada.

Pode-se perceber que cerca de 89% acreditam que é importante ou muito importante a alimentação do sistema de forma adquada já que para o desempenho de seus relatórios necessitam das informações mais precisas possiveis, já que esses relatórios ajudam as decisões e os melhores caminhos que a empresa deve seguir. E apenas 11% acreditam que seja razoável a importancia da alimentação adquada do sistema.

Gráfico 09.

Para os gestores quais danos à má alimentação do sistema implicar no desempenho de seu trabalho

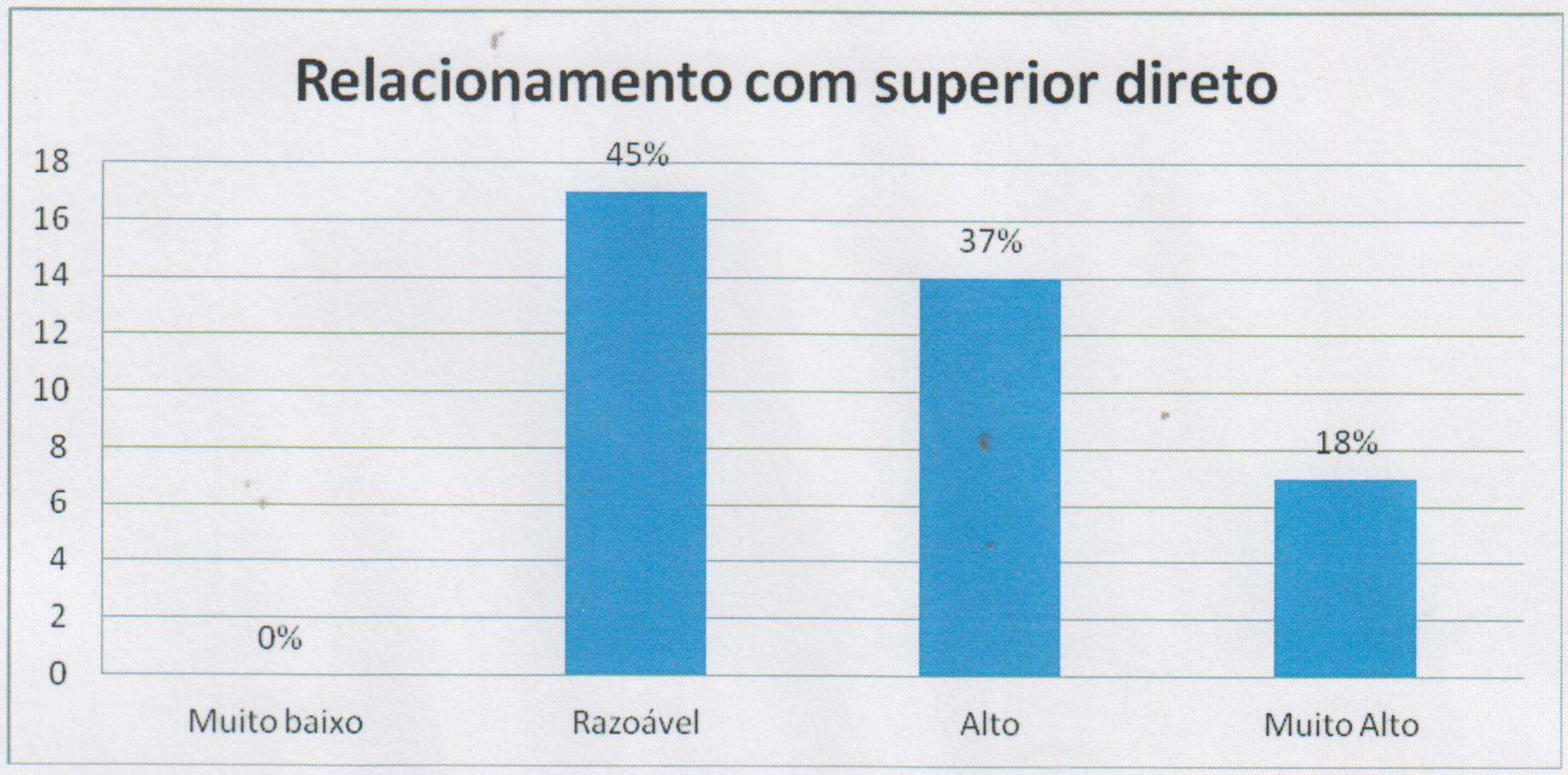


Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Para a maioria dos gestores, representados por 43%, acreditam que a má alimentação do sistema trás para a empresa a falta de realidade dos indicadores, que a empresa utiliza para desenvolver seus serviços, e os gestores utilizam nas tomadas de decisões, pois os dados não são fidedignos para o desempenho do trabalho, já que podem existir informações duplicadas ou até mesmo a falta de informações como 3% dos gestores informaram. Gerando a falta de confiança 14%, decisões equivocadas 22%, impossibilitando o gerenciamento correto da organização, ocasionando a má gestão de recursos como 7% dos gestores informaram. E 7% dos gestores informaram que há má alimentação pode trazer ruídos na informação.

Gráfico 10.

Relacionamento dos funcionários com superior direto



Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Analisando o gráfico podemos notar uma diferença com as respostas dos gestores, pois para a maioria dos funcionários cerca de 45% consideram seu relacionamento razoável e apenas 18% considera muito alto e os que consideram alto seu relacionamento com o superior direto representa 37% pouco mais do que os gestores consideram. Deixando acreditar que eles também possuem abertura para conversarem com seus superiores, porém um pouco menos do que gestores possuem.

Gráfico 11.

Meio de comunicação que os funcionários preferem

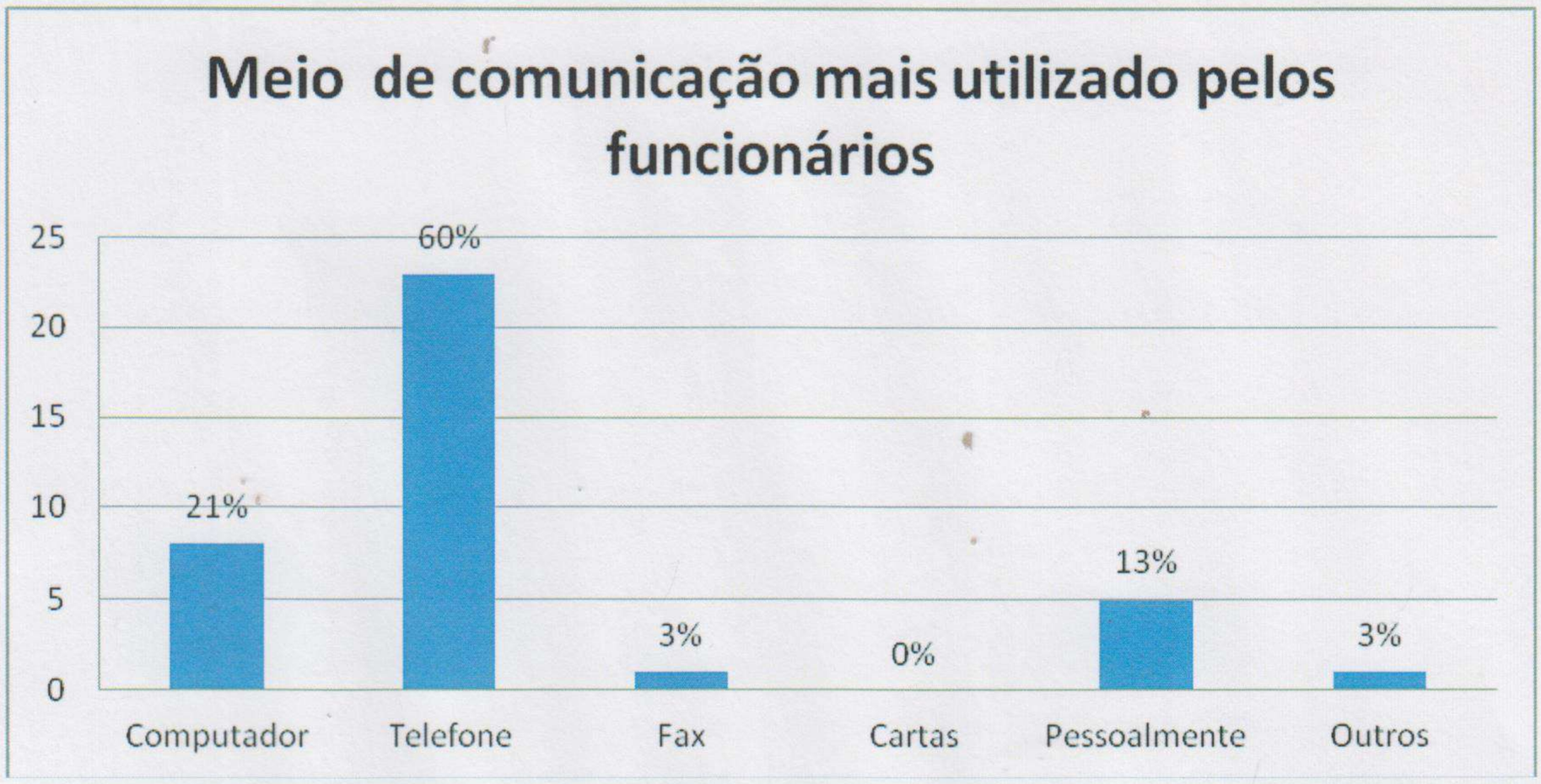


Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Podemos notar que 45% dos funcionários preferem utilizarem o telefone, para ser comunicarem com os demais setores, 31% preferem a utilização de computadores, 18% pessoalmente 3% deixou em branco e 3% reponderam outros que seria o mensageiro instantâneo. Pode-se nota que existe uma diversificação em suas respostas, já que os gestores preferem a utilização apenas de computadores e telefones. Essa diversificação nas repostas deve ser devido à necessidade que existe para encontrarem uma solução mais rápida para os problemas diários, já que muitos dos entrevistados trabalham diretamente com os clientes da empresa, e necessitam passar informações dos serviços e solucionarem de forma rápida e eficaz todas as dúvidas e problemas dos clientes.

Gráfico 12.

Meio de comunicação mais utilizado pelos funcionarios

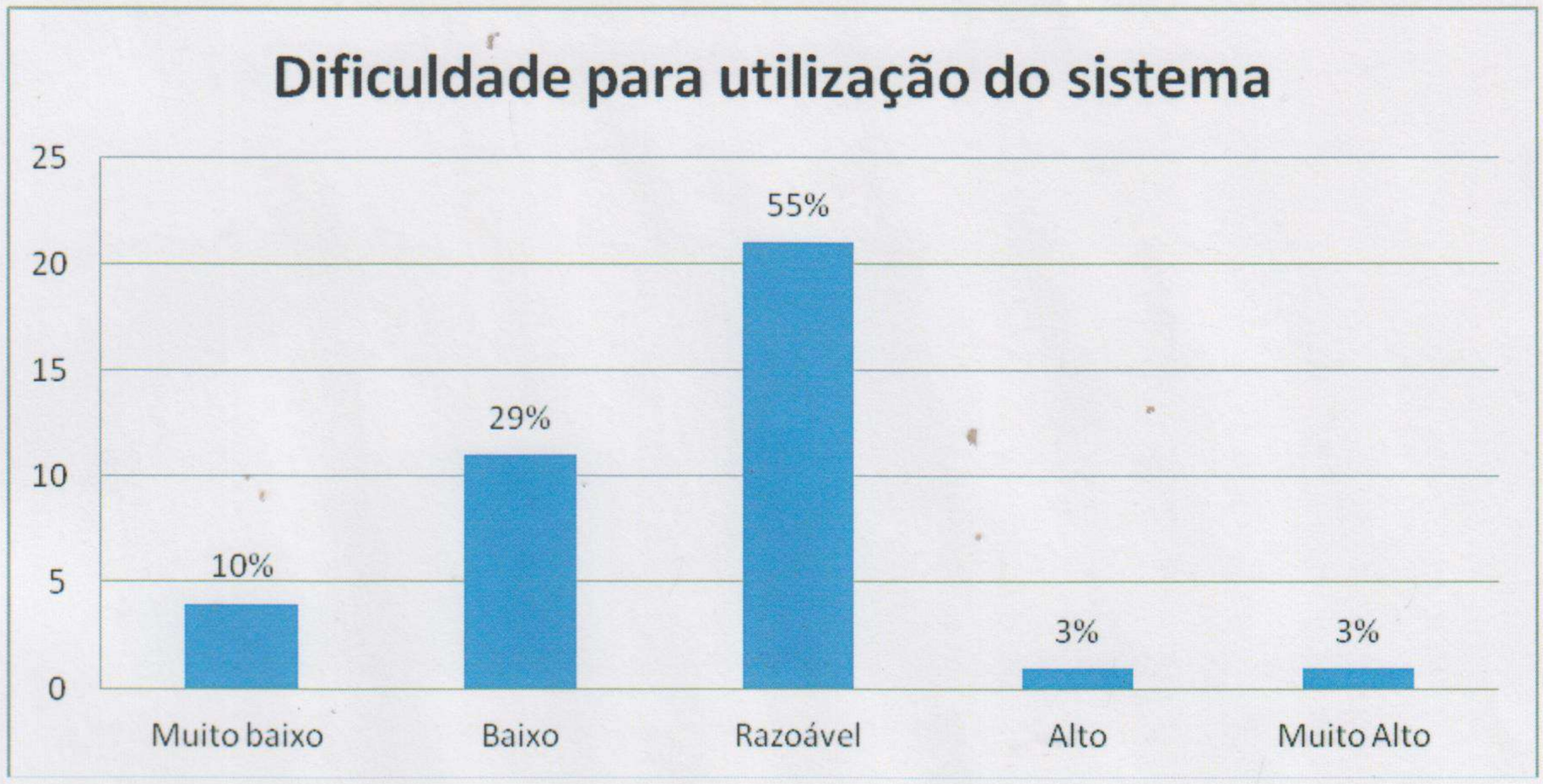


Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Esse gráfico mostra a realidade do meio de comunicação que os funcionários utilização para comunicassem com os demais setores do hospital, mostrando uma diferença em média de 10% em relação ao que os funcionários preferem, sendo que a eles realmente utilizam o que preferem tendo um aumento de 15% na utilização do telefone chegando a representarem 60% da forma utilizada para se comunicarem, e o percentual dos que preferem se comunicarem pessoalmente caiu para 13%, essa alteração deve ser devido a agilidade dos processos e evitar a espera dos clientes por uma resposta, evitando a perca de tempo com a saída de um local para o outro, já que o telefone permite resolverem todas as dificuldades sem a necessidade de se locomoverem. Também houve uma redução na utilização dos computadores agora sendo apenas 21% que utilizam essa ferramenta para se comunicarem entre os setores, e 3% ainda utilizam outras ferramentas para a comunicação com os outros setores.

Gráfico 13.

Dificuldade que os funcionários encontram para utilização do sistema

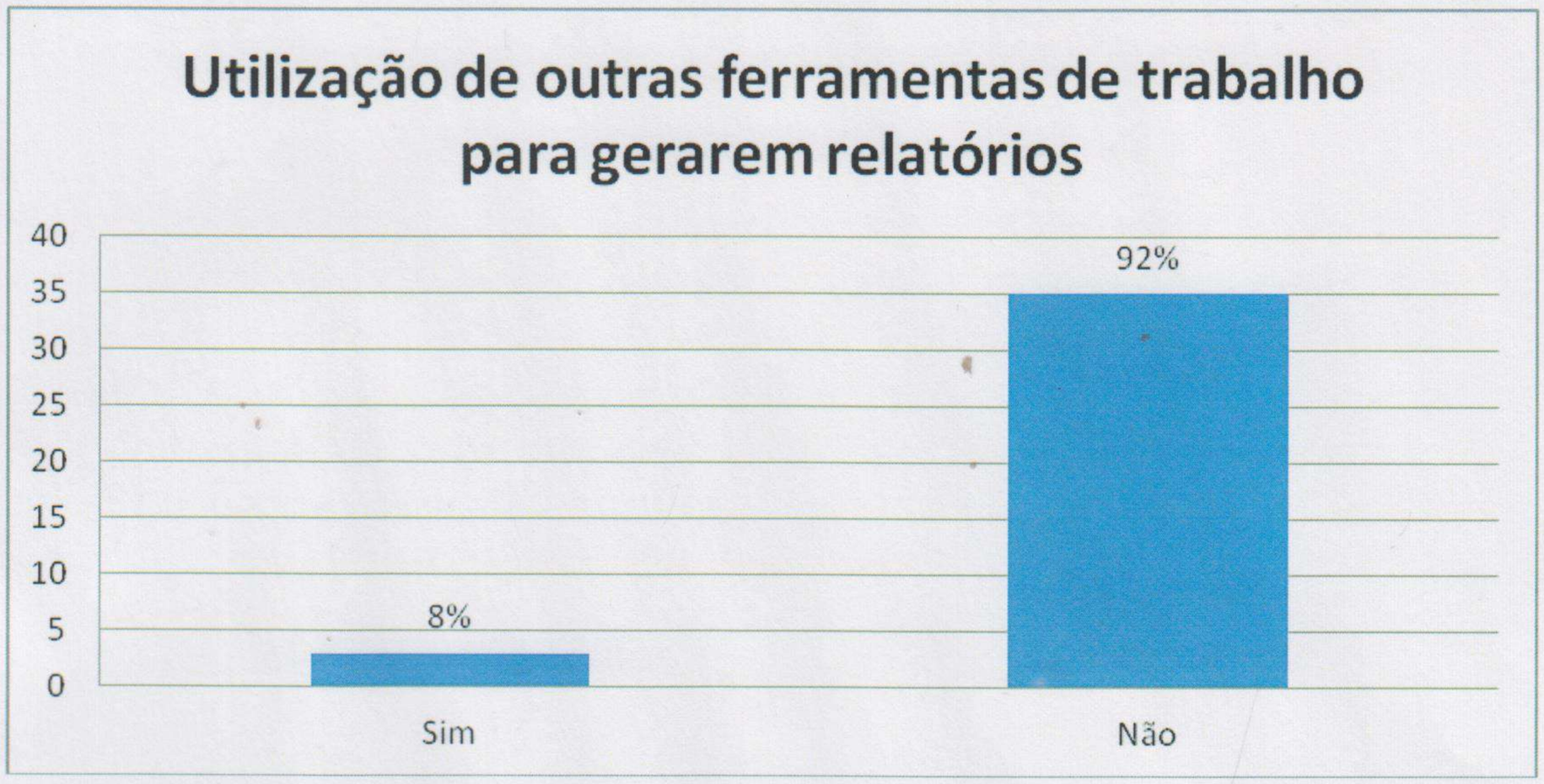


Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Esse gráfico tenta mostra a dificuldade que os funcionários encontram para utilizarem o sistema que a empresa oferece para desenvolverem suas funções adequadamente. Apenas 6% consideram que encontram dificuldades entre alta muito alta para utilizarem o sistema. Sendo que 55% afirmaram que as dificuldades encontradas são razoáveis, e 39% consideram que as dificuldades que possuem são baixas ou muito baixas. Observa uma pequena diferença entre as repostas dos funcionários e dos gestores já que para nenhum dos gestores as dificuldades são altas ou muito altas.

Gráfico 14.

Utilização de outras ferramentas de trabalho que os funcionários usam para gerarem relatórios

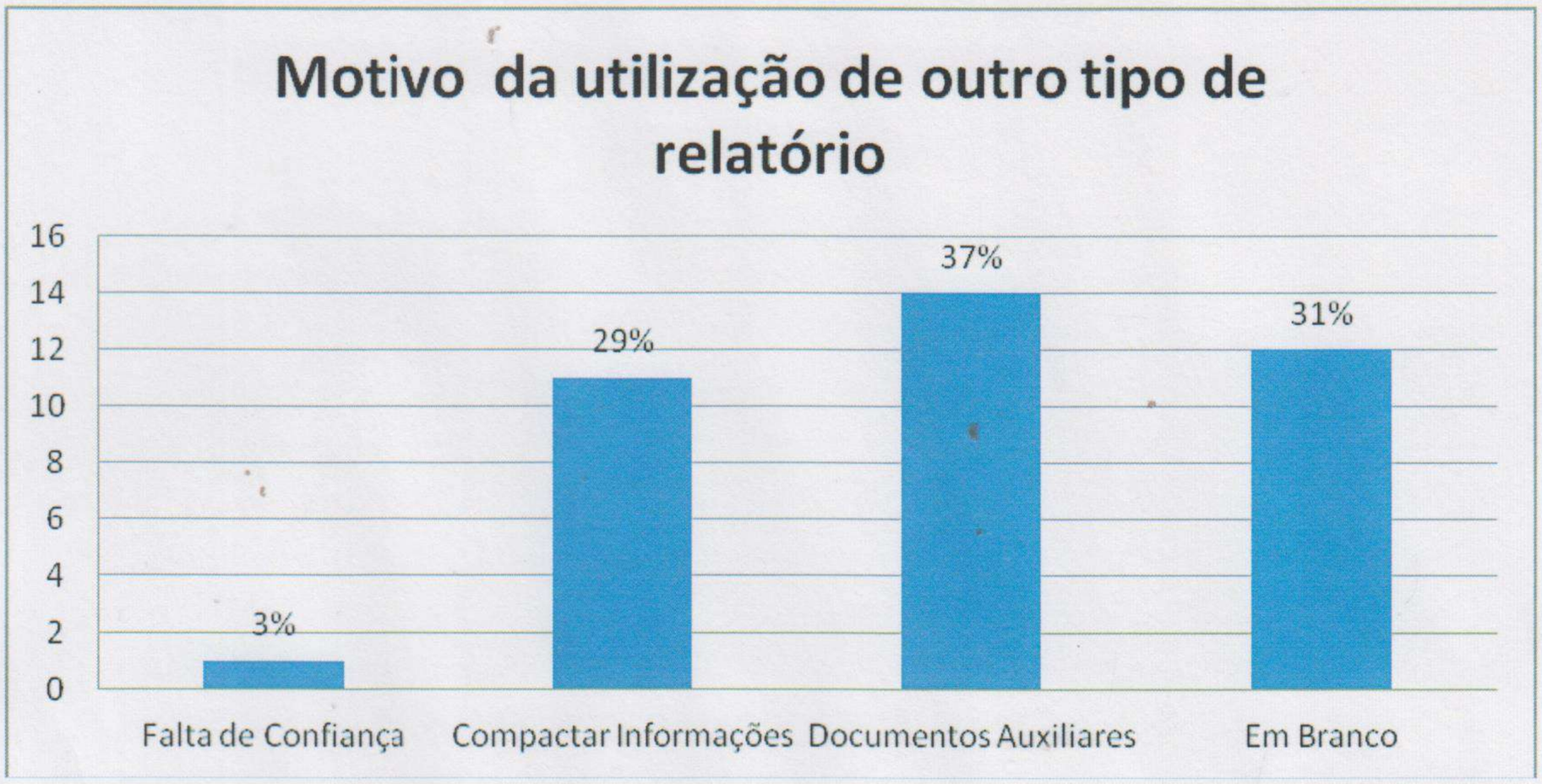


Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Nesse gráfico podemos observar que 92% utilizam apenas os meios que o sistema oferece para gerarem relatórios. E 8% utilizam outra ferramenta como relatórios manuais, Excel, e a intranet e email. Notasse uma grande diferença com as respostas dos gestores, pois poucos funcionários utilizam outros métodos para gerarem relatórios enquanto a grande maioria dos gestores utilizam outros métodos para fazerem seus relatórios. Isso deve ser devido que muitos gestores necessitam de mais informações para disponibilizarem a diretoria e assim serem tomadas as melhores decisões para a organização.

Gráfico 15.

Motivo da utilização de outro tipo de relatório

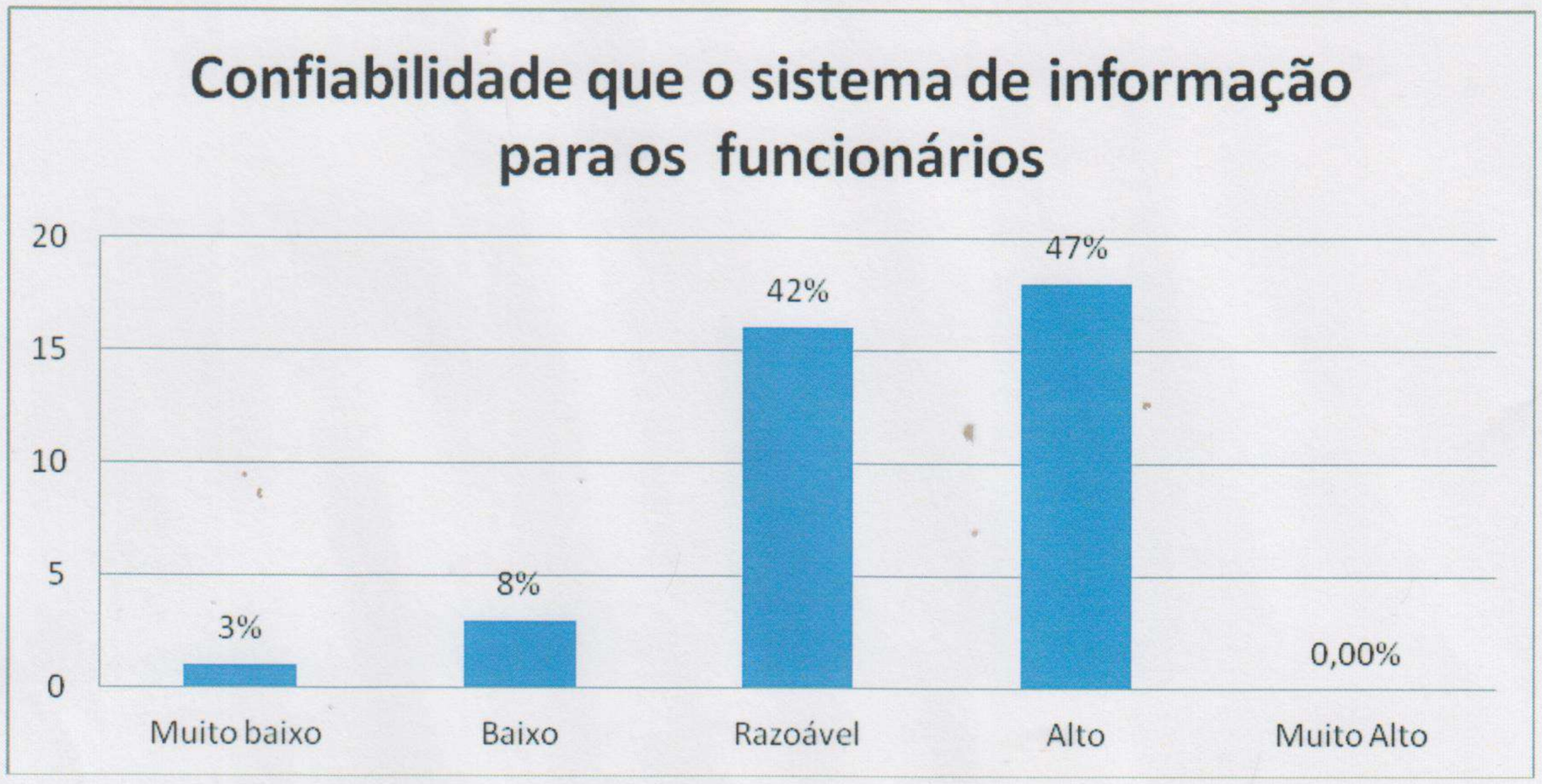


Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Nesse gráfico podemos notar uma divergência de informações disponibilizadas pelos funcionários, pois apenas 8% responderam que utilizam outras ferramentas para gerarem relatórios e quando feita a pergunta por que utilizam outra ferramenta apenas 31% deixou a questão em branco. E em sua maioria com 37% da amostra respondeu que utilizam outro tipo de relatório como documento auxiliar, 29% para compactarem informações e apenas 3% por falta de confiança.

Gráfico 16.

Confiabilidade que o sistema de informação para os funcionários

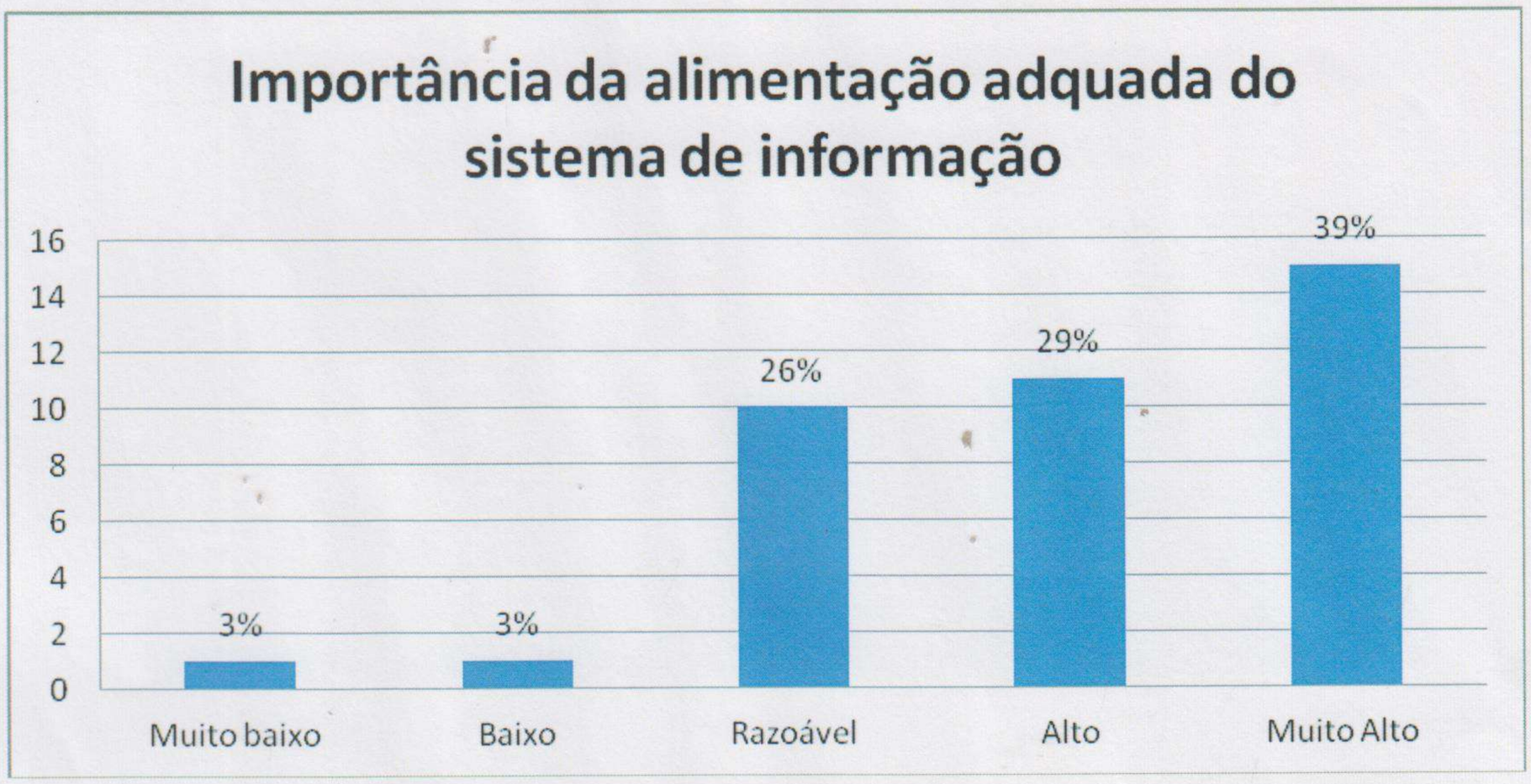


Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Observasse através do gráfico que apenas 11% dos funcionários consideram baixo ou muito baixo a confiança que o sistema oferece, e 42% acredita que seja razoável a confiança do sistema e a maioria com 47% da amostra acredita na confiabilidade do sistema, pois acham alto o nível de confiabilidade. Porém muitas das informações disponibilizadas pelo sistema são os próprios funcionários que preenchem, pois eles que acompanham os pacientes junto aos médicos e demais funcionários da área de saúde, desde sua entrada até sua saída, são também os funcionários que recebem os produtos dos fornecedores dão entrada no sistema e depois fazem a dispensar para os demais setores, deixando apenas para os gestores analisarem as informações que foram preenchidas no sistema e fazerem as demais obrigações que exigem mais atenção e responsabilidade.

Gráfico 17.

Importância da alimentação adquada do sistema de informação

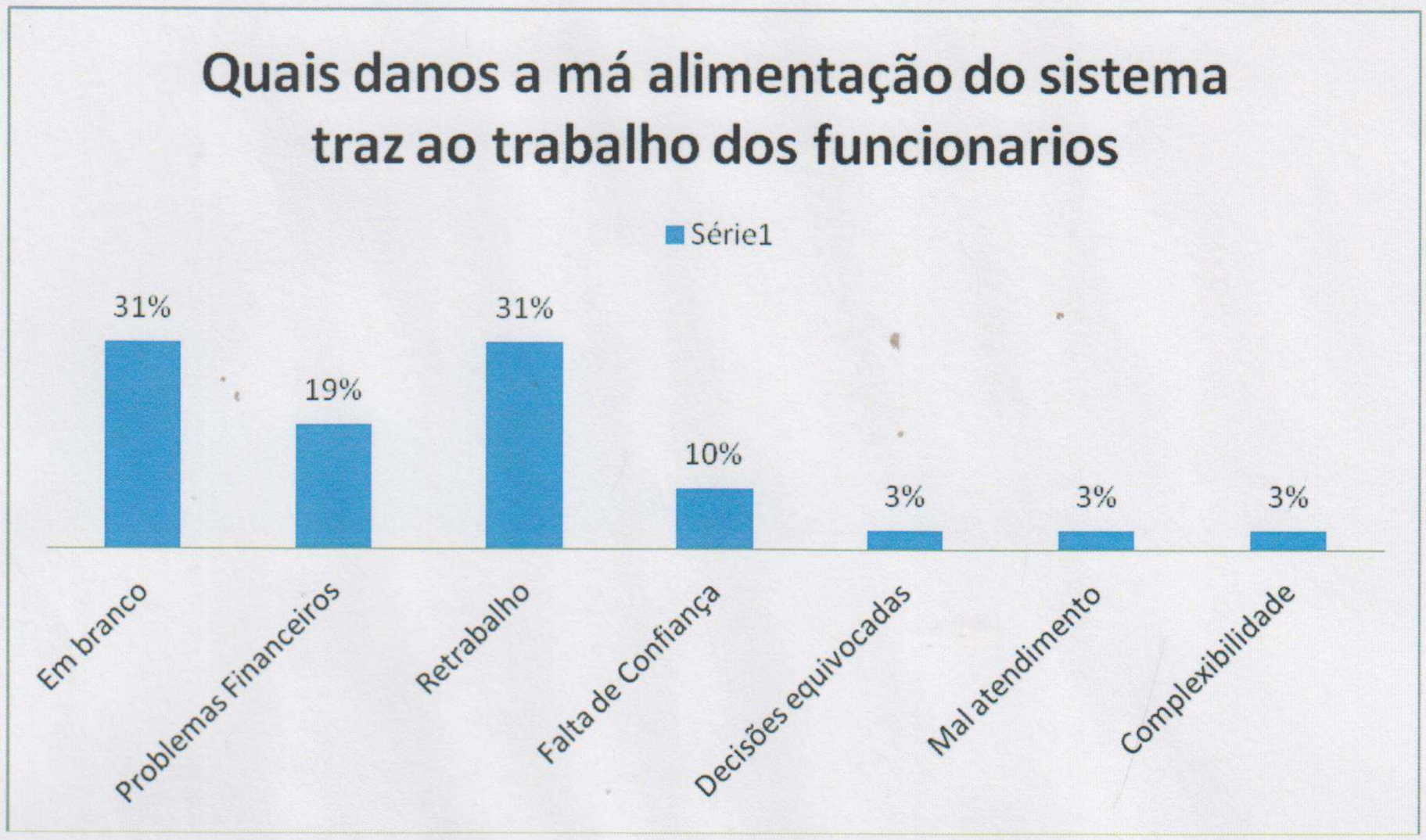


Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Esse gráfico mostra a importância que os funcionários dão para alimentação do sistema de uma forma adequada, sendo ainda existem pessoas que não acham importante preencherem as informações de forma correta, porém é apenas 6% da amostra, só que são esses tipos de funcionários que colocam em risco as tomadas de decisões que a empresa necessita tomar para melhorarem seus serviços e continuar no mercado, pois informações erradas e equivocadas podem trazer grandes danos a empresa. E 26% acredita que seja razoável mostrando ainda ser um percentual alto para esse ponto de grande importância para empresa. Mais 68% realmente acreditam que existe uma grande importância nas suas funções, esse gráfico não mostra apenas a importância da alimentação do sistema mais também na importância que os funcionários dão as atividades que desempenham. E essa grande maioria realmente acham alta ou muito alta a importância de uma alimentação adequada do sistema de informação.

Gráfico 18.

Para os funcionários quais danos à má alimentação do sistema implicar no desempenho de seu trabalho



Fonte: Dados da pesquisa. 2013

Muitos dos funcionários deixaram a questão em branco, representados por 31% que não souberam responder quais as dificuldades a má alimentação do sistema trás para o desempenho de seus trabalhos. 31% dos funcionários informaram que quando existe a má alimentação existe um retrabalho das atividades desenvolvidas por eles, dificultando seu trabalho, trazendo a falta de confiança representada por 10% das respostas dos funcionários, decisões equivocadas 3%, mal atendimento 3%, maior complexibilidade na hora de atendimento ou passar informações a terceiros 3%. E 19% acreditam que quando exista a má alimentação do sistema a empresa terá problemas financeiros, existindo a diminuição de suas receitas.

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Pode ser observado que o sistema de informação é muito importante para qualquer empresa, pois ele pode ajudar no seu desempenho quando bem construído e atualizado de forma adequada trazendo inúmeras vantagens entre elas estão o ganho de produtividade, integridade e veracidade das informações ajudando aos gestores tomarem as melhores decisões.

Para que essas vantagens sejam alcançadas é necessário o reconhecimento da importância da informação e de como os dados são inseridos no sistema utilizado pela empresa.

Com a análise do questionário realizado pode ser notado que muitos dos funcionários consideram importante à necessidade das informações corretas e alimentação do sistema, mais infelizmente existe uma quantidade apesar de pequena que não acha importante esse processo, esse grupo pode fazer com quer algumas informações sejam passadas com distorções, podendo trazer danos a empresa dependendo do tamanho da distorção.

Dependendo do critério de materialidade adotado pelo hospital essas distorções podem ser consideradas relevantes ou não, porém deve existir um maior rigor na hora em que se for analisar ás informações.

Apesar de um grupo não acreditar na importância da alimentação do sistema os funcionários em sua maioria acreditam na confiabilidade das informações oferecidas pelo sistema que a empresa utiliza.

Como sugestão, acredito que a empresa deve adotar um treinamento adequado para todos os funcionários, deixando claro suas funções, a melhor de se trabalhar e principalmente a importância que cada um tem, para a empresa que a empresa possa alcançar melhores resultados. Diminuindo assim os erros que podem está acontecendo. Levando a empresa a crescer cada vez mais no mercado e aumentar seu lucro.

Também devem incentivar os funcionários, fazer um feedback dar mais incentivos, já que foi observado que os possuem uma grande rotatividade, que também pode causar alguns dos erros na alimentação do sistema.

REFERENCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como Preparar Trabalhos Para Cursos de Pós-Graduação.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CABRAL, Maria da Conceição; BATISTA, Halcima Melo (Orientador). **Aplicação de sistemas de custos:** um estudo de caso nas unidades hospitalares de Natal. Natal: [s.n.], 2004.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica.** São Paulo: Makron Books do Brasil, 1996.

ED, Luis Ferrari. **Contabilidade Geral: Teoria e 1000 questões.** 11.ed.rev.- Niterói, RJ: Impetus, 2011.

FISCHER, André Luiz; DUTRA, Joel Souza; AMORIM, Wilson Aparecido Costa de (org.).**Gestão de pessoas:** desafios estratégicos das organizações contemporâneas. São Paulo: Atlas, 2009

HORNGREN, Charles T.; SUNDEM, Gary L.; STRATTON, William O..**Contabilidade gerencial.** 12. ed. São Paulo: Pearson, 2004.

JUNG, Carlos Fernandes. **Metodologia para Pesquisa e Desenvolvimento:** Aplicada a Novos Tecnologias, Produtos e Processos. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.

LAUDON, Kenneth C..**Sistemas de Informação:** Com Internet. 4.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LUDÍCIBUS,Sérgio de. **Contabilidade Gerencial**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

UNI-RN

MOSCOVE MAÑAS, Antonio Vico. **Gestão de Tecnologia e Inovação**. 2. ed. São Paulo: Érica, 1993.

, Stephen A.; SIMKIN, Mark G.; BAGRANOFF, Nancy A..**Sistemas de Informações Contábeis.** São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Nelson; NASSAR, Paulo.**A Comunicação da Pequena Empresa.** 5. ed. São Paulo: Globo, 2001.

OLIVEIRA, Edson.**Contabilidade Informatizada:** Teoria e Prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PADOVEZE, Clovís Luís .**Sistemas de Informações Contábeis:** Fundamentos e Análise. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PADOVEZE, Clóvis Luís.**Contabilidade Gerencial:** Um Enforque em Sistemas de Informação Contábil. 5.ed . São Paulo: Atlas, 2009.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de.**Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais:** o papel da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RODRIGUEZ, Martius V.; FERRANTE, Augustin J..**Tecnologia de Informação e Mudança Organizacional.** Rio de Janeiro: Infobook, 1995.

STAIR, Ralph M..**Princípios de Sistemas de Informação:** uma abordagem gerencial. 2. ed. São Paulo: LTC, 1998.

SZUSTER, Natan et al.**Contabilidade Geral:** introdução à contabilidade societária. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

TEIXEIRA, Leonardo.**Comunicação na Empresa.** Rio de Janeiro: FGV, 2008.

TURBAN, Efraim; MCLEON, Ephraim; Wetherbe, James.**Tecnologia da Informação para Gestão:** Transformando os Negócios na Economia Digital. 3.ed. São Paulo: ARTMED, 2004.

TURBAN, Efraim.**Administração de Tecnologia da Informação:** Teoria e Prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant.**Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

APÊNDICE A – Questionário - gestores / funcionários

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Prezado (a) colaborador (a) sou estudante do 8º semestre de Ciências Contábeis do Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNI-RN, e estou fazendo uma pesquisa para o trabalho de conclusão de curso. Necessito de sua atenção para preencher este formulário. Com este questionário pretendo verificar a confiabilidade do sistema de informação para os gestores e colaboradores da empresa. Desde já agradeço a colaboração e garanto o sigilo dos dados.

PARTE I - PERFIL DO RESPONDENTE

1. Sexo:	( ) Masculino ( ) Feminino
2. Idade:	( ) Até 20 anos ( ) De 21 a 30 anos ( ) 31 a 40 anos ( ) Acima de 40 anos
3. Estado Civil:	( ) Solteiro ( ) Casado ( ) Divorciado ( )outros
4. Grau de Instrução:	( ) 1 ° Grau Completo ( ) 1º Grau Incompleto ( ) 2 ° Grau Completo ( ) 2º Grau Incompleto ( ) 3 ° Grau Completo ( ) 3º Grau Incompleto

5. Tempo de Empresa:	( ) Menos de 1 ano ( ) Entre 2 e 5 anos ( ) Entre 6 e 10 anos ( ) Mais de 10 anos

PARTE II - QUESTIONARIO

1- Como é o relacionamento com seu superior direto?
( ) Muito baixo
( ) Baixo
( ) Razoável
( ) Alto
( ) Muito Alto

2-Qual das seguintes formas de comunicação é a DE SUA PREFERÊNCIA para comunicação com os demais setores da empresa?
( ) Computador (E-mail, fórum de discussões, áudio conferência, etc...)
( ) Telefone (Voz)
( ) Fax (Texto)
( ) Cartas (Texto)
( ) Pessoalmente (Encontros, reuniões, etc...)
( ) Outros. Quais? _____

3- Qual das seguintes formas de comunicação é a MAIS UTILIZADA para comunicação com os demais setores da empresa?
( ) Computador (E-mail, fórum de discussões, áudio conferência, etc...)
( ) Telefone (Voz)
( ) Fax (Texto)
( ) Cartas (Texto)
( ) Pessoalmente (Encontros, Reuniões, etc...)
( ) Outros. Quais? _____

4- Qual é o grau de dificuldade que os colaboradores encontram para desempenhar corretamente suas funções utilizando o sistema da empresa?
( ) Muito baixo
( ) Baixo
( )Razoável
( ) Alto
( ) Muito Alto

5-Utiliza outras ferramentas de trabalho para relatórios além do sistema de informação?

( ) Sim – Quais? _____

( )Não

6-Por que a utilização de outros meios para gerar relatórios?

( ) Falta confiança

( ) Compactar as informações

( ) Documentos auxiliares

7-No seu ponto de vista qual a confiabilidade de o SI (Sistema de Informação) da empresa?

( ) Muito baixo

( ) Baixo

( ) Razoável

( ) Alto

( ) Muito Alto

8-Na sua percepção. Qual o nível importância em relação a alimentar o sistema adequadamente?

( ) Muito baixo

( ) Baixo

( ) Razoável

( ) Alto

( ) Muito Alto

9-Quais danos à má alimentação do sistema implicar no desempenho de seu trabalho?