

A APLICABILIDADE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL NUMA INSTITUIÇÃO RELIGIOSA: UM ESTUDO DE CASO NA IGREJA EVANGÉLICA ASSEMBLÉIA DE DEUS EM ARIQUEMES – RO

Geisson Leandro Reis
Aparecido Silvério Labadessa

RESUMO

Sabe-se que a globalização acarretou em um contínuo processo de investimentos em tecnologia pelas organizações de forma a se adequarem às novas exigências da população. Sendo assim, o estudo da utilização de Sistemas de Informação Gerencial (SIG) em quaisquer tipos de organizações torna-se relevante. O presente trabalho objetivou averiguar a implementação de um sistema de informação gerencial na Igreja Evangélica Assembleia de Deus em Ariquemes – RO. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, utilizando-se um questionário como instrumento de coleta de dados e a partir das informações levantadas buscou-se ponderar a aprovação dos usuários e dos membros perante a implantação de um SIG na instituição religiosa em Ariquemes – RO. Através da análise das entrevistas realizadas concluiu-se, que após a implementação do SIG na instituição, alguns benefícios vieram a ser identificados, tais como, organização dos dados brutos, processo de informações em tempo mais hábil, relatórios mais pragmáticos, facilidade nas tomadas de decisões entre outros, entretanto com o passo do tempo e o avanço tecnológico, o sistema constatou algumas falhas e necessidade de alguns ajustes. Não se deve descartar a hipótese de a instituição deixar de usar o sistema, isso poderá causar uma grande dificuldade em toda a gestão financeira da instituição.

Palavras-chave: Tecnologia. Informação. Gerenciamento.

ABSTRACT

It is known that globalization has led to a continuous process of investments in technology by organizations in order to adapt to the new demands of the population. Thus, the study of the use of Management Information Systems (MIS) in any type of organization becomes relevant. The present work has as general objective to verify the implementation of a management information system in the Evangelical Church Assembly of God in Ariquemes – RO. Semi-structured interviews were conducted using a questionnaire as a data collection instrument and from the information gathered, we sought to consider the approval of users and members before the implementation of a MIS in the religious institution in Ariquemes - RO. Through the analysis of the interviews conducted, it was concluded that after the implementation of the MIS in the institution, some benefits have been identified, such as, organization of raw data, information process in a more skilful time, more pragmatic reports, ease of making Of decisions among others, however with the passage of time and the technological advance, the system noticed some flaws and the need for some adjustments. It should not be ruled out that the institution should stop using the system, this could cause great difficulty throughout the financial gestation of the institution.

Keywords: Technology. Information. Management.

1. 1 – INTRODUÇÃO

O sucessivo aumento tecnológico que vem ocorrendo nos últimos anos, possibilitou numa escala mundial um crescimento no conhecimento da área da informatização. Neste contexto, a informação torna-se grande atividade sem precedentes, proporcionado principalmente com a chegada da tecnologia da informação (OLIVEIRA, 2004b).

O advento desses fatores possibilitou a integração socioeconômica tanto de empresas quanto instituições sem fins lucrativos. Dentre várias ferramentas utilizadas pela tecnologia da informação pode-se citar o Sistema de Informação Gerencial (SIG), que vem se destacando gradativamente (OLIVEIRA, 2004).

Nos dias atuais tanto o profissional quanto as empresas que desejam ser bem-sucedidas necessitam aderir a esse novo método de tecnologia de informação, absorvendo ao máximo a essa nova tecnologia e suas abrangências (OLIVEIRA, 2004).

A tecnologia de informação proporciona soluções tecnológicas e computacionais para a geração de informações, esses sistemas estão cada vez mais aprimorados, buscando modificações nos processos, suporte e estratégia de negócios. Hoje uma empresa que deseja ter uma vantagem competitiva, sem a utilização dessas ferramentas, seria inviável. Estas informações proporcionam aos novos gestores visões que procuram o aprimoramento contínuo para suas organizações e instituições. O progresso e a crescente evolução das empresas é fruto do conhecimento e da informação (BAZZOTTI; GARCIA, 2007).

Assim, frente à contextualização e a problematização acima apresentadas, a presente pesquisa tem por objetivo averiguar os principais benefícios apresentados após a implementação de um sistema de informação gerencial (SIG), numa instituição religiosa em Ariquemes – RO. Buscou-se, portanto atingir alguns objetivos específicos tais como analisar a implantação do sistema na instituição, apresentar os motivos que levaram a implementação do sistema de informação na instituição bem como verificar as mudanças ocorridas após a implementação.

No início serão abordados os conceitos que fundamentam a pesquisa, versando sobre as tecnologias de informações, o sistema de informação e suas definições, as

ferramentas da Tecnologia de Informação (TI) nas empresas, o próprio sistema de informação gerencial e as características que a identifica. A segunda parte discorre sobre o método utilizado para o desenvolvimento da pesquisa. Na terceira etapa foram expostos os resultados e a discussão seguido da análise dos dados obtidos através das entrevistas e por fim as considerações finais onde serão expostas as informações alcançadas com a pesquisa, bem como o fechamento das informações coletadas apontando se os objetivos foram atingidos e se o problema de pesquisa foi solucionado.

2. 2 – REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 – Tecnologia da Informação

Nas palavras de Laurindo (2002), esse termo Tecnologia da Informação (TI) veio a se concretizar em meados da década de 1980, saindo assim à expressão “informática” e “processamento de dados”. Nos últimos anos tem se evoluído as expectativas sobre a TI, tanto no campo acadêmico quanto no âmbito empresarial e, por outro lado cresce também certa dúvida acerca do investimento para se obter essa tecnologia. Com o passar dos anos, a TI evoluiu de uma simples orientação tradicional com a função para o suporte administrativo para um papel fundamental nas empresas servindo como principal arma estratégica contra seus concorrentes.

O conceito de Tecnologia Da Informação (TI) é mais abrangente do que os de processamento e dados, sistemas de informação, engenharia de *software*, informática ou conjuntos de *hardware* e *software*, pois também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais (LAURINDO, 2002, p. 19).

Segundo Mañas (2004), a Tecnologia da Informação é fundamental para as grandes, pequenas e microempresa, pois é através dela que se consegue ter certa vantagem sobre o concorrente. O autor menciona que se trabalha corretamente com a informação por ela oferecida, a empresa conseguira orientar seus colaboradores para servir melhor seus clientes, fazendo isso a empresa caminhará para a excelência administrativa, mesmo significando que ela terá sempre buscando constantes melhorias.

Neste mesmo sentido, Beuren (2000, p. 43) afirma que

a Tecnologia da Informação é fundamental no apoio às estratégias e processos adotados de decisões, bem como no controle das operações empresariais. Sua utilização representa uma intervenção no método de gestão, podendo, inclusive, provocar mudança organizacional, à medida que afeta os diversos elementos que compõe o sistema de gestão. Esse recurso integra as várias unidades das empresas, por meio de diversos sistemas.

Segundo Laurindo (2002), a TI se distingue os conceitos de eficiência e de eficácia. No âmbito eficiência, a Tecnologia da Informação implanta um sistema com baixo custo, usando recursos da melhor forma possível, com menor tempo e com melhor desempenho da aplicação no computador. Na eficácia, o uso do TI se baseia na implementação e desenvolvimento de sistemas que melhor se adaptam às necessidades das organizações ou quem a for utilizá-la. Ela também consiste com a estratégia de uma corporação buscando sempre aperfeiçoar as atividades e as suas respectivas funções desempenhadas pelos os usuários, trazendo assim ganhos em competitividade e produtividade para as empresas. Aqui, vale destacar a fala de McGee e Prusak sobre como a TI modificou o mundo dos negócios:

A tecnologia da informação alterou o mundo dos mercados de forma irreversível. Desde que a tecnologia da informação foi introduzida sistematicamente em meados da década de 50, a forma pela qual as empresas operam, o modelo de seus produtos e a comercialização desses produtos mudou radicalmente. Cada vez com mais frequência, os próprios produtos são estruturados incorporando facilidades da tecnologia da informação. Fora do mundo dos negócios a tecnologia alterou as formas, processos e, com frequência, nosso estilo de vida (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 5).

Segundo Walton (1994), existem algumas premissas sobre a TI. A primeira diz respeito à tecnologia da informação e em como organizações são interligadas de modo crucial para um bom sucesso de um sistema de TI. A segunda premissa menciona que a tecnologia de informação avançada torna essa interligação cada vez mais difícil, pois a influência é frequentemente mais mutua e sujeita a mudanças por logo tempo. Uma terceira premissa diz que a TI deve ser guiada pelas preferências dos planejadores sobre os efeitos organizacionais.

Rezende e Abreu (2011) afirmam que a Tecnologia da Informação não deve ser cogitada e analisada de forma avulsa. Sempre é importante tratar as questões dos

interesses e das práticas empresariais, que não podem ser preparadas e definidas simplesmente com os computadores e suas soluções de software. Em consequências das questões dos negócios empresarias, aparecem as questões de procedimentos necessárias para um emprego eficaz dessas tecnologias.

Walton (1994) cita que há uma relação de suma importância entre a introdução de tecnologia de informação e o processo de mudança nas organizações. O processo requer recursos e atenção prioritários, com isso o sistema de TI justifica a atenção direta dos líderes, esses recursos promovem uma mudança na organização tais como treinamento e consultoria organizacional. Cornachione (2012), tem esta mesma linha de pensamento quando afirma que

quando uma empresa insere recursos adequados de tecnologia de informação em sistemas de informação efetivamente orientados para a solução de seus problemas operacionais e gerenciais, está maximizando a exploração de tais recursos e colocando-os, efetivamente, a serviço da solução de seus problemas, da melhoria do nível de eficiência e dos resultados. Com enormes velocidades surgem inovações, e uma variada gama de capacidades, recursos, alternativas técnicas de hardware e software vêm sendo colocada à disposição de grandes, pequenas e microempresas. O fato é que a TI a serviço de um sistema de informação eficaz, por sua vez a serviço de um sistema de gestão estruturado e racional, é o caminho para a excelência (CORNACHIONE, 2012, p. 29).

Cornachione (2012) afirma que um sistema de uma organização pode ser classificado em Sistema Aberto ou Sistema Fechado. Padoveze (2009, p. 36), afirma que “os sistemas fechados não interagem com o ambiente externo, enquanto que os sistemas abertos caracterizam-se pela interação com o ambiente externo, suas entidades e variáveis”.

A organização deve comporta-se como um sistema aberto, onde recebe entrada do ambiente em que se encontram e, com isso ela irá processar essas entradas e se devolver. Isso tudo implica numa certa dinâmica, que inclui no processo de retroalimentação. Com essa visão sistêmica da empresa, percebe-se que um sistema de informação gerencial irá auxiliar todo esse tramite do processo de recebimento e distribuição de informações (CORNACHIONE, 2012).

2.2 – Sistemas de Informação

Rezende (2013) conceitua sistema como um conjunto de partes que interagem entre si, com isso integra-se com um único objetivo ou resultado. Essas partes interagentes e interdependentes desse sistema formam um todo unitário com determinados objetivos e que efetuam determinadas funções. Na informática pode-se dizer que é o conjunto de software, hardware, recurso humano, componentes da tecnologia de informação e seus recursos integrados. O autor também menciona que independentemente de uso de uma tecnologia, os sistemas procuram sempre atuar como: ferramentas para exercer o funcionamento complexo das organizações, ela possibilita uma avaliação analítica e sintética nas organizações; facilita o processo tanto interno quanto externo de das empresas; gera modelos de informações para auxiliar os processos decisórios organizacionais entre outras funções.

Cornachione (2012) informa que os sistemas de informações é uma especificidade dos sistemas, eles procuram gerar informações oportunas e relevantes para determinadas finalidades. O autor admite que o sistema de informação preocupa-se em oferecer às organizações certo tipo de painel de controle que deve gerar informações de suma importância. Dessa maneira, o processamento, abordado especificamente em um sistema de informações, é conhecida como processo de dados. Dados por sua vez podem ser entendidos como um conjunto de letras e dígitos que analisados por si só não permitem nenhum conhecimento e não transmitem algum significado. Já o termo informação é um conjunto de caracteres, todavia esses são trabalhados e já permite assimilar conhecimento além de poder transmitir significado. Então o processamento de dados é o processo de conversão de dados em informações.

Neste sentido, Rezende (2013,0p. 7) afirma que

a informática ou tecnologia da informação não é uma função organizacional ou módulo. Esse recurso tecnológico constitui-se numa ferramenta opcional para harmonizar e integrar as suas relações. Antes de informatizar a organização, é necessário estruturar interna e externamente a organização. Tal estruturação compreende principalmente as funções organizacionais e os seus respectivos procedimentos. Somente depois dessa estruturação e a sistematização a organização poderá iniciar a informatização. Essa informatização é um recurso efetivo e inexorável para as empresas,

principalmente quando planejada e disponibilizada de forma personalizada, com qualidade inquestionável e preferencialmente antecipada para facilitar as decisões. De uma maneira geral, os dados e as informações se apresentam em um grande volume, disponibilizados no mais diversos meios de comunicação (REZENDE, 2013, p. 7).

Rezende e Abreu (2011) mencionam que em meados da década de 1950, a Teoria Geral de Sistemas (TGS) começou a ser estudada e analisada pelo biólogo alemão Ludwig Von Bertalanffy, onde abordou as questões científicas e empíricas dos sistemas. O foco de seus estudos estava na produção de conceitos que permitiriam formar condições de aplicabilidade empírica e pragmática, sob a ótica das questões científicas dos sistemas. A TGS se baseava em três principais premissas. A primeira premissa é de que há sistemas dentro dos sistemas, pois as moléculas estão dentro das células, as células dentro dos tecidos e assim por diante. Outra premissa é a da existência dos sistemas abertos. Essa premissa é uma decorrência da premissa anterior, devido a um processo chamado de intercâmbio infinito com seu ambiente, e que são outros sistemas. A terceira premissa é de que as funções de um sistema é independente de sua estrutura porque os sistemas são interdependentes, à medida que suas funções se contraem, a sua estrutura acompanha.

Nas palavras de Cornachione (2012), o conceito e as técnicas inerentes à Administração, Centro de Informações e Sistemas de Suporte a Decisão, e suas possibilidades, quando usados eficazmente, produzem algumas tendências de enorme impacto, dentre elas pode-se destacar: aproxima usuários finais do processamento de dados, torna mais flexível o uso e a manutenção dos sistemas de dados e torna disponível um potencial informativo, inimaginável há alguns anos, e com velocidade e flexibilidade, aos tomadores de decisões.

Os Sistemas de Informação dependem, em grande medida, do planejamento empresarial, dessa forma, a utilização de ferramentas da Tecnologia da Informação nas organizações deve ser abordado nesse estudo.

2.3 – Ferramentas da Tecnologia da Informação (TI) nas empresas

Há vários motivos que arrematam o estudo sobre a ferramenta utilizada pela nova tecnologia da informação: o Sistema de Informação Gerencial (SIG),

principalmente no que se diz respeito às alterações da função do SIG nas empresas como, por exemplo, a natureza da tecnologia da informação, o caráter da aplicabilidade dessa ferramenta e a necessidade de planejar a arquitetura de informação da empresa (REZENDE; ABREU, 2011).

Em relação às alterações do papel do SIG nas organizações, há certo tipo de interdependência entre estratégia, regra e procedimento empresariais de um lado, SIG e telecomunicações de outra, isso afeta o produto, o mercado, fornecedores e principalmente os clientes. O sistema de informação gerencial na atualidade desempenha a função estratégica nas organizações (PRAHALAD; HAMEL, 1990 *apud* REZENDE; ABREU, 2011).

Quanto à natureza da tecnologia, o custo diminuiu muito, podendo o usuário definir suas próprias aplicações de sistemas simples de informação, sem o auxílio de profissionais, em relação à aplicabilidade, ele vai requerer proximidade entre pessoal de suporte técnico e relação à arquitetura de informação da empresa pode evitar ilhas de tecnologia e encontrar soluções organizacionais dentro da teoria de sistemas (REZENDE; ABREU, 2011).

Segundo Oliveira (2004b), algumas qualidades que caracterizam a informação gerencial auxiliando as organizações ou fundações sem fins lucrativos, são elas: Comparativa: relaciona informações que refletem a comparação dos planos com a execução como, por exemplo, período anterior (mês, ano etc.); Confiáveis: o usuário precisa confiar na informação para tomar a decisão; Geradas em tempo hábil: a informação deve estar próxima ao acontecimento, para que haja tempo na execução do planejamento; De nível de detalhes adequados: ou seja, deve aparecer em um nível adequado ao nível do usuário que irá utilizar a informação, e por último por exceção: isso significa ressaltar o que é relevante, destacar as exceções.

Rezende e Abreu (2011) relacionam algumas formas que o sistema de informação assume entre elas o autor cita relatórios de controles, relatórios que facilitam a gestão, coleta de informações, conjunto de procedimentos e normas da organização e conjunto de partes que geram informações aos gestores. Tais informações são essenciais para a tomada de decisão e a cada dia depende mais da utilização de Sistemas de Informação Gerencial (SIG).

2.4 – Sistemas de Informação Gerencial (SIG)

De acordo com Davis e Olson (1982, *apud* LAUDON; LAUDON, 2004), o SIG surgiu em meados da década de 1970 e focava os sistemas de informação computadorizados destinados a administradores.

O sistema de informação gerencial (SIG) combina o trabalho teórico da ciência da computação, da ciência da administração e da pesquisa operacional com uma orientação prática para o desenvolvimento de soluções de sistema para problemas do mundo real e gerenciamento dos recursos da tecnologia de informação (LAUDON; LAUDON, 2004).

Existem vários conceitos de Sistemas de Informação Gerencial, dentre eles pode-se destacar:

- “é um sistema voltado para a coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informação que usada ou desejada por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades” (EIN-DOR; SEGEV, 1983 *apud* OLIVEIRA, 2004a, p. 40).
- “é um sistema integrado homem-máquina que provê informações para dar suporte às funções de operação, administração e tomada de decisão na empresa” (DAVIS, 1982 *apud* OLIVEIRA, 2004a, p. 40).
- “é um método organizado para prover informações passadas, presentes e futuras relacionadas com as operações internas e o serviço de inteligência externa”. Serve de suporte para as funções do administrador (KENNEVAN, 1970 *apud* OLIVEIRA, 2004a, p. 39).

Para Laudon e Laudon (2004), o SIG combina o trabalho teórico da ciência de computação, da ciência da administração e da pesquisa operacional com uma orientação prática para o desenvolvimento de soluções de sistema para problemas do mundo real e gerenciamento dos recursos da tecnologia de informação. Dão atenção também às questões ambientais que cercam o desenvolvimento, o uso e o impacto dos sistemas de informação levantadas pela sociologia, economia e psicologia.

Segundo Oliveira (2002), para os administradores independentemente de nível, o SIG tem se baseado em computadores e isto tem lhes trazido informações necessárias com mais eficiência e eficácia. Esses sistemas de informações gerenciais tornaram-se indispensáveis para o planejamento, às decisões e ao controle.

Ainda nas palavras de Oliveira (2002), o conceito de SIG seria um método formal de tornar disponível para a administração, oportunamente, as informações precisas e necessárias para facilitar o processo de tomada de decisão e sucessivamente para as funções de planejamento, controle e operacionais da organização que sejam executadas eficazmente.

Porém Rezende (2013) menciona dois modelos de sistemas de informação. O primeiro seria o modelo convencional, que teve sua origem em meados da década de 1960. Suas características são as relações de interdependência entre os níveis de sistema, os níveis de informação e os níveis hierárquicos das empresas. Esses níveis estabelecem relações de sinergia ou a coerência vertical e horizontal. Esse modelo mais convencional mostra os três níveis dos sistemas de informação, ou seja, Sistema de Informação Estratégico (SIE), Sistema de Informação Gerencial (SIG) e o Sistema de Informação Operacional (SIO). O objetivo dos sistemas de informação é auxiliar os processos de tomada de decisão nas organizações sejam qualquer área seja ela estratégica gerencial e operacional. Esse sistema foca muito nos negócios empresariais, nas organizações privadas, principais organizações públicas e também em instituições sem fins lucrativos.

O segundo modelo exposto por Rezende (2013) é o modelo dinâmico, surgido em meados da década de 1980 que veio para substituir o modelo convencional. Esse modelo retrata uma visão mais prática e moderna dos sistemas de informação utilizados pelas organizações. Basicamente existem três diferenças fundamentais que se distinguem do modelo convencional para o modelo dinâmico, dentre elas o autor cita a eliminação entre os níveis de sistema, os níveis ou os tipos de informações e os níveis hierárquicos das organizações; unificação da base de dados das funções organizacionais; e a geração de informação oportuna para a tomada de decisões operacionais, gerenciais e estratégicas.

O SIG proporciona inúmeros benefícios tanto para organizações de grande porte quanto de pequeno porte. Segundo Oliveira (2004a), o sistema de informação gerencial pode oferecer certos tipos de benefícios para as empresas tais como: redução dos custos das operações; promoção de melhorias no acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápidos com menor esforço; ajudar a melhorar nos serviços realizados e oferecidos; auxiliar na tomada de decisão, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas; redução do grau de centralização de decisões na empresa; melhora na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais; aumenta do nível de motivação das pessoas envolvidas; redução da mão-de-obra burocrática; redução dos níveis hierárquicos dentre outros benefícios.

Oliveira (2004b) também menciona que o SIG auxilia os executivos das empresas a consolidar o tripé básico de sustentação da empresa: qualidade, produtividade e participação. A qualidade não deve estar associada apenas ao produto ou serviço oferecido pela empresa, mas sim na satisfação das pessoas no trabalho. Com relação à produtividade, esta deve consolidar a filosofia de comprometimento para os resultados parciais e globais da empresa. Já a participação deve consolidar como uma resultante das melhorias de qualidade e produtividade.

Mañas (1997) menciona que muito das empresas tem focado numa sistema de informação principalmente no que se diz respeito ao processo Operacional e o Gerencial, onde deve haver alguns cuidados essenciais para a implementação desses sistemas um dos quais pode-se destacar o contexto ou requisito a ser analisado.

Os sistemas de informação gerencial (SIG), segundo Rezende (2013) é chamado de sistema de apoio à gestão organizacional ou sistemas gerenciais. O SIG contempla o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando-os em informações agrupadas para gestão. Trabalham com os dados agrupados das operações das funções organizacionais, auxiliando a tomada de decisões do corpo gestor das unidades departamentais, em sinergia com as demais unidades. Resumindo, todo e qualquer sistema que manipula informação agrupada contribuem para o corpo do gestor da organização para empresas privada, pública e até mesmo entidades sem fins lucrativos.

3. 3 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho foi fundamentado primeiramente em pesquisas bibliográficas em livros, artigos, teses, monografias entre outros e posteriormente pesquisas na web em sites especializados, angariando nestes meios subsídios para a estruturação da pesquisa. Em segundo momento foram realizadas as pesquisas empíricas, utilizando-se da abordagem qualitativa, buscou ponderar a aprovação dos usuários e da membresia perante a implantação de um SIG na instituição religiosa em Ariquemes – RO. Logo se justifica pesquisa qualitativa, pois esta implica uma evidência das qualidades das instituições e nos processos e significados que não é testado ou medido experimentalmente quanto à quantidade, volume, grau ou frequência (DENZIN; LINCOLN, 2006).

Observando o norteamto do trabalho, entendeu-se que este se caracteriza como uma pesquisa exploratória, pois esta não requer a formulação de hipóteses para ser testada, ela se restringe por definir objetivos e buscar mais informações sobre o problema de pesquisa em questão (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, utilizando-se um questionário como instrumento de coleta de dados. Segundo Manzini (1991), esta modalidade de entrevista está focada em um assunto sobre o qual se executa um roteiro com perguntas principais e complementadas por outras ligadas às situações no momento da entrevista. Para o autor, esse tipo de entrevista pode fazer surgir informações de uma forma mais livre e espontânea, as respostas não estão dependentes a um padrão de alternativas.

O questionário foi aplicado a três integrantes da mesa diretora, dois dirigentes de congregações e três membros locais. Os mesmos foram entrevistados sobre os motivos que levaram à implementação do SIG na instituição, por meio de entrevistas e por meio de contatos telefônicos, estas orientadas pelo roteiro de entrevista no apêndice, destacando quais foram os pontos a favor e contra em relação à inserção desse sistema na instituição, e quais foram as mudanças ocorridas após a implementação do SIG.

Após a coleta de dados, estes foram averiguados através do método comparativo, que segundo Fachin (2001), consiste em investigar coisas ou fatos e explicá-los de acordo com suas semelhanças e divergências, permitindo a análise de dados concretos e a inferência de equivalência e dissensão de elementos frequentes, abstratos e gerais proporcionando uma apuração de caráter indireto.

Após a averiguação da tabulação dos dados, foi realizada uma descrição da instituição em questão referente aos benefícios e deméritos da utilização de um sistema de informação gerencial (SIG), bem como a análise e discussão dos resultados encontrados.

4. 4 – RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foram realizadas oito entrevistas entre, membros e a mesa diretora, que utiliza o sistema diariamente, os mesmos encontram-se discriminados no Quadro 1. Todos os entrevistados são do sexo masculino tendo, em média, quinze anos que congregam na igreja. A faixa etária dos que foram questionados varia de vinte a cinquenta anos. Dos oitos entrevistados cinco deles possuem ensino superior completo, um está cursando, os outros tem ensino médio completo.

Quadro 1 – Descrição dos entrevistados

	Descrição
Entrevistado (01)	Participante da mesa diretiva, ainda um usuário regular do sistema, com domínio sobre o mesmo.
Entrevistado (02)	Participante da mesa diretiva, usuário esporádico do SIG, também o gestor da instituição religiosa.
Entrevistado (03)	Participante da mesa diretiva, usuário ocasional do sistema.
Entrevistado (04)	Superintendente de uma das sub-sede do município de Ariquemes – RO, usuário esporádico do sistema.
Entrevistado (05)	Superintendente de uma das sub-sede do município de Ariquemes – RO utiliza-se do sistema esporadicamente.
Entrevistado (06)	Faz parte da membresia da instituição, usuário diariamente do

	sistema.
Entrevistado (07)	Faz parte da membresia da instituição, também usuário diário do sistema.
Entrevistado (08)	Faz parte da membresia da instituição, e usuário diário do sistema.

Sobre a questão que investigou a percepção dos entrevistados sobre como eram os dados, tais como relatórios e fluxo de caixa, antes da implantação do SIG, obteve-se as seguintes respostas: de acordo com o entrevistado (03) “a mais ou menos uns cinco anos atrás, o controle do fluxo financeiro era feito através de um livro caixa, com o passar dos anos os registros passaram a ser feitos em planilhas do Excel.” Ainda sim esses registros eram rudimentares exibindo entraves na demonstração de resultados em assembléias gerais. O entrevistado (02) reafirma que “havia uma grande dificuldade de manter um controle mais rígido sobre as entradas e saídas”.

Pode-se averiguar por meio da primeira pergunta, que a gestão financeira existente na instituição antes da implementação do sistema ocorria manualmente, com falta de controle e certa demora tanto na produção de relatórios quanto na tomada de decisão. Drucker (1975) afirma que o controle é uma atribuição ao setor administrativo que tem como função aferir o desempenho da instituição, sugerindo medidas retificadoras. Notas se assim a importância crucial do controle gerencial.

Na questão referente à percepção de mudanças com a implantação de um sistema na igreja, o entrevistado (01) menciona que “após a implementação do sistema é possível ter um gerenciamento diário, mensal e anual, são informações corretas sem nem um tipo de preocupação, pois as informações não são imprecisas, pelo contrario”. Vemos ainda que o entrevistado (03) afirma que “o sistema com certeza trouxe grandes benefícios e facilitou os registros de entradas e saídas em tempo hábil” assim também salientou o entrevistado (08) dizendo que “com a implantação do sistema a membresia pode ter a dimensão exata do que entra e do que sai, e a partir disso fazer previsões financeiras e toda uma programação”.

Após a implementação do SIG notou-se inúmeros benefícios principalmente no que se refere à tomada de decisão Arima (2002) menciona que o sistema de informação gerencial tem por um de seus objetivos subsidiar as variáveis áreas funcionais de uma instituição, fornecendo ajuda nas tomadas de decisões para apontar e retificar os problemas, auxiliando assim no método de planejamento e controle.

Quando questionados sobre a necessidade de melhorias no sistema atual as respostas obtidas foram: de acordo com o entrevistado (02) “a principio sim, o SIG implantado foi ótimo, trouxe um grande processo e supriram às necessidades, porem conforme o tempo vai passando percebe-se que ainda é possível evoluir” o entrevistado (03) afirma que “o sistema é sim satisfatório e atende as expectativas da instituição, entretanto com o rápido avanço tecnológico, há uma grande possibilidade de sempre se melhorar” o entrevistado (01) menciona que “o sistema atual tem sido satisfatório, mas deve mudar em alguns aspectos e fazer alguns ajustes para assim melhorar em busca da excelência” o entrevistado (07) salienta que “o sistema é aceitável, todavia se surgir melhores sistemas por que não implantar?”.

Observa-se que de inicio, os entrevistados mencionaram que o sistema supriu as necessidades da instituição, ainda assim com o passar do tempo e o aumento da demanda gerencial, o sistema apresentou deficiências, Stair (1998) afirma que o processo do sistema é fornecer novos programas ou reformar e adaptar as mudanças ao programa já existente. Para que este novo sistema seja implantado na instituição seria necessário apontar os problemas ou as oportunidades a serem exploradas.

Sobre a facilidade de interpretação das informações fornecidas pelo sistema, o entrevistado (02) afirma que “as informações fornecidas pelo programa não são tão intuitivas, ou seja, ao se observar superficialmente não é possível obter um entendimento pleno, se faz necessário ter um pouco mais de cautela e de cuidado para a compreensão” já o entrevistado (08) menciona que “as informações geradas pelo sistema são de fácil compreensão, e qualquer integrante da membresia tem condições de interpretar e ter conhecimento das informações fornecidas pelo sistema”.

De acordo com a maioria dos entrevistados as informações fornecidas pelo sistema são de fácil compreensão, Padoveze (2009), enfatiza que os usuários que trabalham com as informações oferecidas por um determinado sistema devem ter noção que estão utilizando dados reais, significativos, utilitários e objetivos, formados, armazenados e processados de forma compreensível e eficiente. As informações deverão ser de forma simples de entender e de enorme utilidade para os usuários.

Por fim, ao serem questionados quanto a não utilização do sistema de informação atual o entrevistado (04) afirmou que “a partir do momento que a instituição deixasse de utilizar esse sistema o rendimento poderia cair” o relato do entrevistado (03) salienta que “seria um retrocesso da instituição, deixar de utilizar esse sistema dado a sua praticidade, sem duvida dificultaria e muito os serviços prestados pela gestão financeira da instituição” o entrevistado (01) informa que “de forma alguma a instituição teria o mesmo rendimento que tem se não fosse por causa desse sistema, e se deixasse de utilizá-lo seria o mesmo que retrocede no tempo”.

Na última questão pode-se analisar que se a instituição suspendesse o uso desse sistema, haveria um grande impasse no que se diz respeito à produção e fornecimento de relatórios e informações referente à gestão financeira. Nas palavras de O'Brien (2003) um sistema é uma união entre homem, maquina rede de comunicações e meios de coleta de dados que coloca e distribui informações em uma instituição ou organização.

5. 5 – CONCLUSÃO

O presente trabalho buscou averiguar os principais benefícios apresentados após a implementação de um sistema de informação gerencial (SIG), numa instituição religiosa em Ariquemes – RO. Através desta pesquisa notou-se que o software implantado trouxe vários benefícios: reorganizou os dados brutos, processou as informações em tempo mais hábil, forneceu relatórios mais pragmáticos, contribuiu satisfatoriamente no que se refere nas tomadas de decisão entre outros benefícios. Entretanto com o passar do tempo e o avanço tecnológico, o sistema exibiu algumas falhas e necessidade de alguns ajustes. A pesquisa também esclareceu que se a instituição deixasse de utilizar um sistema de informação seria o mesmo que

“retroceder no tempo”, haveria dificuldade de expor as informações, de organizar os dados capturados, e principalmente no que se refere à tomada de decisão.

Os objetivos foram atingidos tanto o geral, a averiguação da implementação do SIG na instituição religiosa, quanto os específicos tendo como, os motivos que levaram a implementação do sistema de informação, bem como as mudanças ocorridas após a implantação. Verificou-se, portanto, que a implementação do sistema de informação gerencial na Igreja Evangélica Assembléia de Deus em Ariquemes – RO trouxe benefícios no que diz respeito à tomada de decisão, na redução de custos e de tempo.

Como sugestão de novos estudos poderia se fazer pesquisas com um grau de aprofundamento maior detectando quais os entraves existentes para se ter o total aproveitamento desse sistema bem como a reestruturação do sistema atual buscando suprir os déficit, e aproveitando as qualidades por ele oferecido.

Outros trabalhos publicados sobre SIG apontam a necessidade de um levantamento inicial das informações necessárias para o desenvolvimento das atividades nas organizações antes de se projetar o sistema, de forma que o mesmo adapte-se às necessidades de informação da organização. Estes trabalhos demonstram ainda que o uso de um SIG melhora consideravelmente a gestão da informação e, conseqüente tomada de decisão.

6. REFERÊNCIAS

ARIMA, C. H. **Sistema de Informações Gerenciais**. In: SCHMIDT, Paulo (Org.). **Controladoria: agregando valor para a empresa**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

BAZZOTTI, C.; GARCIA, E. **A importância do sistema de informação gerencial para a tomada de decisões**. VI Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel, Paraná, 2007.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da Informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CERVO, A. L; BERVIAN, P. A; SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CORNACHIONE JR., E. B. **Informática aplicada às áreas de contabilidade, administração e economia**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: ARTMED, 2006.

DRUCKER, P. F. **Administração: tarefas, responsabilidades, práticas**. V.1. São Paulo: Pioneira, 1975.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Saraiva, 2001.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais: Administrando a empresa digital**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

LAURINDO, F. J. B. **Tecnologia da Informação: Eficácia nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Futura, 2002.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. **Didática**, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990.

MAÑAS, A. V. **Administração da Informática**. São Paulo: Érica, 1997.

MAÑAS, A.V. **Administração de Sistemas de Informação: Como otimizar a empresa por meio dos sistemas de informação**. 5. ed. São Paulo: Érica, 2004.

MCGEE, J; PRUSAK, L. **Gerenciamento Estratégico Da Informação: Aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. 13. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

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

OLIVEIRA, D. P. R.. **Sistemas de Informação Gerenciais: Estratégia, Tática e Operacional**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004a.

OLIVEIRA, J. F. **Sistemas de Informação versus Tecnologia da Informação: um impasse empresarial**. São Paulo: Érica, 2004b.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade Gerencial: Um Enfoque em Sistema de Informação Contábil**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

REZENDE, D. A; ABREU, A. F. **Tecnologia da Informação: Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

REZENDE, D. A. **Sistemas de Informações Organizacionais**: Guia prático para projetos em cursos de Administração, contabilidade e informática. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

WALTON, R. E. **Tecnologia De Informação**: Uso de TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1994.