

REGIÃO ACADÊMICA I

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS EMPRESARIAIS

LICENCIATURA EM GESTÃO DE EMPRESA

**SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO COMO FACTOR DE
SUCESSO ORGANIZACIONAL. ESTUDO DE CASO ISA. (2022)**

Autor: **Ester Vita Pedro Fernando**

Orientador: **Prof. Sílvia Kassangi, Lic**

LUANDA, 2024

REGIÃO ACADÊMICA I
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICA EMPRESARIAIS
LICENCIATURA EM GESTÃO DE EMPRESA

**SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO COMO FACTOR DE
SUCESSO ORGANIZACIONAL, ESTUDO DE CASO ISA. (2022)**

Autor: **Ester Vita Pedro Fernando**

Orientador: **Prof. Sílvia Kassangi, Lic**

LUANDA, 2024

DEDICATÓRIA

Dedico aos meus pais, ao meu querido e amado esposo, às minhas queridas irmãs que incansavelmente intercedem por mim.

AGRADECIMENTO

Agradeço a Deus Todo-poderoso pela oportunidade e pelo Folego de vida concedido sem preço, dia pois dia.

Ao casal Dambi, pelo apoio moral e financeiro, a minha família por acreditaram nas minhas lutas, e a todos que direta ou indiretamente puderam contribuir para que hoje eu esteja aqui. o meu muito obrigado.

Agradeço também de forma específica ao meu orientador **Professor Sílvio Kassangi**, pelos ensinamentos e carinho direcionado, que na qual fizeram com que, o mesmo tenha êxito.

Ao **Instituto Superior de Angola (ISA)**, e o seu quadro presidencial e Docente, os meus agradecimentos.

E a todos meus colegas, especialmente ao Pedro Nzuzi, Nhamba Pedro e Luena António, que sempre estivemos unidos nos momentos bons e ruins ao longo desta caminhada meu muito obrigado.

EPÍGRAFE

A nova fonte de poder não é o dinheiro nas mãos
de poucos, mas informação nas mãos de muitos.

(John Naisbit)

RESUMO

O presente trabalho permitiu tratar sobre Sistema de Gestão de Informação Como Factor de Sucesso Organizacional. Um tema que foi pesquisado no Instituto Superior de Angola, no município de Cacuaco, província de Luanda. Assente na seguinte problemática: **Como o Sistema de Gestão de Informação se torna um factor de Sucesso Organizacional no Instituto Superior de Angola durante ano de 2022?** Traçou como objetivo geral: Analisar Como o sistema de gestão de informação se torna um factor de sucesso no Instituto Superior de Angola. E como específicos: , Identificar os meios usados para que haja uma gestão de informação de excelência do Instituto Superior de Angola, Descrever como o sistema de gestão de informação se torna um fator de sucesso no Instituto Superior de Angola, Apresentar os tipos de Sistemas de gestão de informação aplicadas no Instituto Superior de Angola, Elaborar sugestões que visam melhorar o sistema de gestão de informação no instituto superior de Angola (ISA). E utilizou-se os métodos Teóricos, estatístico, matemáticos. O mesmo apresenta o tipo de pesquisa Descritiva, cujo modelo de abordagem Quali-quantitativa. De acordo com os resultados obtidos visto que a informação é a base de qualquer ação, entendemos que os métodos que a instituição tem usado para transmissão da informação muitas das vezes não são viáveis. É urgente que o ISA desenvolva um software mais moderno, que venha possibilitar, tornar célere e consequentemente dar comodidade à classe docente e discentes no que tange ao lançamento de notas.

Palavras-Chave: Sistema, Gestão, Informação, Sucesso, Organização.

ABSTRACT

The present work allowed us to deal with Information Management System as a Factor of Organizational Success. A topic that was researched at the Higher Institute of Angola, in the municipality of Cacuaco, Luanda province. Based on the following issue: What is the Importance of the Information Management System for Organizational Success at the Instituto Superior de Angola during the year 2022? The general objective was: To analyze the impact of the information management system as a success factor in the Higher Institute of Angola. And as specific: To theoretically substantiate the impact of the information management system in the Instituto Superior de Angola, to describe the impact of the information management system in the Instituto Superior de Angola, to identify the factors that contribute to an information management of excellence in the Instituto Superior de Angola, To present the types of Systems of information management at the Higher Institute of Angola (ISA). Theoretical, Statistical, and Empirical methods were used. It presents the type of Descriptive research, whose model of Qualitative-quantitative approach. According to the results obtained, since information is the basis of any action, we understand that the methods that the institution has used to transmit information are often not viable. It is urgent that ISA develops a more modern software, which will enable, speed up and consequently give convenience to the teaching class and students about the release of grades.

Keywords: system, management, information, success, organization.

SIGLAS E ABREVIATURAS

ISA. Instituto Superior de Angola

APA. Associação dos Psicólogos Americanos

GI. Gestão da Informação

SIT. Sistemas de informações transacionais

SIG. Sistemas de informações Gerenciais

SAD. Sistema de apoio à decisão

SIE. Sistema de informação executiva

LISTA DE TABELA E GRÁFICOS

Tabela e Gráfico nº 01 Demonstração representativa da População e Amostra.....	30
Tabela e Gráfico nº 02. Demonstração Amostra de acordo o género.....	31
Tabela e Gráfico nº 03. Demonstração de Amostra de acordo a Idade.	32
Tabela nº 04. Demonstração de Amostra de acordo ao nível académico.....	33
Tabela e Gráfico nº 05. Existe um departamento de comunicação e marketing	34
Tabela e Gráfico nº 06. Consideram viáveis os métodos que a instituição tem usado para transmissão da informação	35
Tabela e Gráfico nº 07. Das informações fornecidas pelos estudantes, funcionários depois de analisadas a instituição tem tomado as possíveis decisões.....	36
Tabela e Gráfico nº 08. A Gestão de informação na instituição tem dado passos plausíveis.....	37
Tabela e Gráfico nº 09. Visto que estamos na era da informação, e hoje o mundo é considerado uma aldeia global, a instituição dispõe de um sistema de dados para o lançamento de notas dos estudantes.....	38
Tabela e Gráfico nº 10. Toda a informação recolhida por parte da instituição é armazenada em base de dados.....	39
Tabela e Gráfico nº 11. Qual é o sistema de gestão de Informação que o Instituto Superior de Angola usa com maior frequência	40

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	5
1.1 Definição de termos e conceitos	5
1.2. Sistemas de informação	7
1.3. Tipos de Sistemas de gestão de informação aplicadas nas organizações.....	9
1.3.1. Os modelos de gestão da informação e suas etapas.....	11
1.3.1.1. Etapa 1 – Identificação das necessidades de informação.....	12
1.3.1.2. Etapa 2 – Aquisição da informação.....	13
1.3.1.3. Etapa 3 – Organização e armazenamento da informação.....	13
1.3.1.4. Etapa 4 – Produtos de informação.....	14
1.3.1.5. Etapa 5 – Distribuição da informação.....	14
1.3.1.6. Etapa 6 – Utilização da informação.....	14
1.4. Sistemas de informação de acordo a área de atuação.....	15
1.4.1. Nos processos produtivos.....	15
1.4.2. Na gerência (SIG).....	17
1.4.3. Sistema de informação em Marketing.....	18
1.5. Métodos utilizados para transmissão de informação	19
1.6. Importância dos Sistemas de Informação Gerencial para as Empresas.....	20
1.7. Finalidades dos Sistemas de Informação.....	22
1.8. Gestão da Informação	22
1.8.1. Os meios usados para que haja uma gestão de informação de excelência.....	23
1.8.2. Principais etapas da actividade de Gestão de Informação.....	25

1.8.3. As principais fontes de informação existente dentro da organização.....	25
1.8.4. Divisão das fontes de informação.....	26
1.9. Tecnologia da Informação	27
1.10. As vantagens e Desvantagens do sistema de gestão de informação.....	29
CAPÍTULO II. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	31
3.1. Tipo de Pesquisa	31
3.2. Modelo de abordagem	31
3.3. Métodos de Estudo	32
3.4. Técnica e Instrumento	32
3.5. Procedimentos para a recolha de dados	33
3.6. População e amostra	33
CAPÍTULO III: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	34
3.1. Caracterização da unidade de estudo	34
3.2. Apresentação e Interpretação dos Dados	35
CONCLUSÃO.....	49
SUGESTÕES.....	50
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA.....	51
APÊNDICES	
ANEXOS	

INTRODUÇÃO

O presente trabalho vai abordar sobre **Sistema de Gestão de Informação Como Factor de Sucesso Organizacional. Estudo de caso Instituto Superior de Angola (2022)**. As intensas transformações que ocorrem no cenário econômico, político e social, estão tornando-os, cada vez mais complexos e competitivos, exigindo das organizações a adoção de novos padrões que os permitam adequarem-se às mudanças, buscando a constante qualidade em seus processos, o aumento da produtividade, a melhoria contínua e a otimização dos custos, fazendo da informação um fator fundamental nesse contexto. Os processos que se relacionam com a informação fazem parte do foco de grupos econômicos e governo, resultando na valorização da informação como recurso.

Pois elas encontram-se num meio de elevada complexidade e concorrência global as vantagens competitivas das empresas deixaram de estar localizadas nos produtos e serviços específicos que fornecem e passaram a estar relacionadas com o saber com que o fazem. Ou seja, a vantagem competitiva sustentada de uma empresa que permite uma elevada competitividade não está « nas coisas que fazem», mas, « naquilo que sabem para as fazerem».

Desde a revolução Industrial o mundo vem crescendo num ritmo cada vez mais acelerado onde, as novas tecnologias começam a ficar obsoletas no momento em que são lançadas. "O conhecimento humano cresceu exponencialmente, no último século e vive-se hoje a chamada era da informação" , (Arouca, 2020, p. 9).

As grandes empresas perdem clientes e até mesmo funcionários da linha de frente, fruto de inúmeras insuficiências no sistema de gestão de informação bem definida. Por um lado, a gestão do sistema de informação não é vista por muitos como ferramenta de sucesso empresarial.

Por outra, as nossas chefias, ou seja, a hierarquia superior não se comunica com seus colaboradores de maneira a que todos se sintam como parte integrante da instituição/organização e, como consequência, as empresas vão perdendo credibilidade no mercado. Por este motivo levantamos a seguinte pergunta de partida:

Como o Sistema de Gestão de Informação se torna um Factor de Sucesso Organizacional do Instituto Superior de Angola?

➤ Hipóteses

Segundo Lakatos e Marconi apud Ilse et al, (2013, p. 100)” A hipótese é vista como uma solução provisória para o problema, além de ter uma consistência lógica para que possa ser submetida a verificação, a fim de ser comprovada. Ressaltam também que hipótese deve ser compatível com uma fundamentação teórica preliminar”.

H1- O sistema de gestão de informação, permite a evolução dos processos organizacionais e eleva o crescimento produtivo da mesma.

H2 A falta do sistema de gestão de informação pode comprometer a estabilidade e o sucesso da empresa.

H3 – O sistema de gestão de informação contribui para o sucesso organizacional.

➤ Objetivos

"Os objetivos dividem-se em Geral e Específico, utilizando a conjugação verbal no Infinitivo eles consistem na formulação das pretensões da pesquisa, onde pesquisador define, esclarece e revela os focos e interesse da pesquisa". (Quissua 2019, p. 28).

Objetivo geral

"O objetivo geral relaciona-se diretamente com o problema. Ele esclarece e direciona o foco central da pesquisa". (Quissua 2019, p. 28). Para a nossa pesquisa traçou como objetivo geral:

1. Analisar Como o Sistema de Gestão de Informação se torna um Factor de Sucesso no Instituto Superior de Angola.

Objetivos específicos

"Os objetivos específicos definem os diferentes pontos a serem abordados, visando confirmar as Hipóteses e concretizar o objetivo geral". Quissua (2019, p. 28).

- a) Identificar os meios usados para que haja uma gestão de informação de excelência do Instituto Superior de Angola.
- b) Descrever a importância do sistema de gestão de informação para o Instituto Superior de Angola.
- c) Apresentar os tipos de Sistemas de gestão de informação aplicadas no Instituto Superior de Angola
- d) Elaborar sugestões que visam melhorar o sistema de gestão de informação no instituto superior de Angola (ISA).

➤ Justificativa

Sabendo da importância e da atualidade do tema, Como do Sistema de Gestão de Informação se torna um Factor do Sucesso Organizacional, o foco do tema é mostrar aos gestores a grande importância de implementar o sistema de gestão de informação na organização. Pois a gerência de informação obriga as organizações a estarem permanentemente atualizadas acerca do que se passa tanto no interior como no exterior da organização. Para isso, requer que o sistema de gestão de informação da organização, acompanhe a dinâmica do mercado seja nacional e internacional para o avanço, desenvolvimento e permanência no mercado.

➤ Delimitação e limitação

- a) O estudo do tema em questão, está delimitado da seguinte forma: Instituto Superior de Angola, Bairro Vidrul, Município de Cacuaco, província de Luanda, num espaço de temporal de 2022.
- b) limitamos para funcionários administrativos, docentes e discentes

➤ **Estrutura do Trabalho**

O presente trabalho tem como tema, Impacto do sistema de Gestão de Informação como Factor de Sucesso Organizacional. Está organizado da seguinte forma:

Introdução aflora a Problemática, Hipóteses, Objetivos de Estudo, Delimitação e limitação e Justificativa do Estudo.

Capítulo I Fundamentação Teórica, onde consta a definição de termos e conceitos.

Capítulo II. Metodologia de Pesquisa, debruça-se sobre os métodos usados na pesquisa.

Capítulo III Apresentação e Discussão de Resultados

CAPÍTULO I. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 Definição de termos e conceitos

O Sistema

Um sistema “é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objectivo e efectuem determinada função” (Oliveira, 2002, p. 35). Isso estabelece, enquanto aspecto mais importante para um sistema, o conceito de que cada elemento individual, ou parte, ao relacionar-se e elencarem interligação e interdependência, formam um conjunto maior, cuja totalidade é imensamente superior à individualidade de suas partes.

Corroborando essa ideia, Batista (2004, p. 22) “sistema corresponde a “disposição das partes de um todo, de maneira coordenada, formam a estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades ou, um conjunto de eventos que repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas”.

Empresarialmente, sistema “é um conjunto de funções logicamente estruturadas, com a finalidade de atender a determinados objetivos” (Cassarro, 1998, p. 25).

As diversas formas de atuação dos sistemas permitem que as empresas conheçam a si, ou seja, conheçam o seu potencial interno, e estejam preparadas para atuar no meio externo e sobreviver aos incessantes ataques do mercado competitivo.

➤ Gestão

De acordo com o dicionário Houaiss da língua portuguesa (Houaiss; Villar, 2001), Gestão é o acto ou efeito de gerir, ou seja, exercer gerência sobre uma coisa, administrar, dirigir, cuidar, executar e/ou praticar.

Para Rodrigues (2010) define Gestão como sendo a forma que os relacionamentos entre as pessoas acontecem, na busca de um objectivo comum. Em resumo, a Gestão é conceituada como o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar recursos (como pessoas, dinheiro, materiais e tempo) para alcançar objectivos específicos de uma organização.

De acordo com Barbará et al. (2008) conceituam Gestão como um conjunto de actividades coordenadas para dirigir e controlar um grupo de pessoas e instituições com responsabilidade, autoridade e relações definidas que envolve a tomada de

decisões estratégicas e táticas, a alocação de recursos, o gerenciamento de riscos e a comunicação efectiva com todas as partes interessadas.

➤ **Informação**

Segundo Castells (2017, p.101), define que “comunicação é o compartilhamento de significado por meio da troca de informação”. Assim, é preciso perceber que a questão atual do contexto comunicacional não é o simples compartilhamento de informação, de conteúdo, de dados. Já não é a troca que faz sentido, mas, sobretudo, o que essas informações significam para quem compartilha e para quem recebe o conteúdo.

Para Medina (2022) A informação é o conjunto de formas, condições e atrações para públicos - contínua ou periodicamente - os elementos do saber, de fatos, de acontecimentos, de especulações, de ações e projetos, tudo isso mediante uma técnica especial feita com este fim e utilizando os meios de transmissão ou comunicação social.

De acordo Canabarro (2018, p.4) "Informação é todo o dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo atribuído ou agregado a ele, e com um sentido natural e lógico para quem usa a informação."

➤ **Sucesso**

Segundo Judge et al (1995), sucesso é entendido como realizações percebidas ou reais que os indivíduos têm acumulado como resultado de suas experiências de trabalho.

➤ **Organização**

Para Katez e Kahn (1975, p.31) "a organização é um dispositivo social para cumprir, eficientemente, por intermédio do grupo, alguma finalidade declarada".

Na mesma linha, Stoner e Freeman (1999) entendem que a organização se dá quando duas ou mais pessoas trabalham juntas e de modo estruturado para alcançar um objectivo específico ou um conjunto de objectivos.

Segundo Ferreira et al. (1998, p.20) percebem a organização como “um conjunto de duas ou mais pessoas inseridas numa estrutura aberta ou meio externo, trabalhando em conjunto que de um modo coordenado para alcançar objectivos”.

1.2. Sistemas de informação

Segundo Laudon et Laudon (2001), “um sistema de informação é uma solução organizacional e administrativa, baseada na tecnologia de informação, para um desafio imposto pelo ambiente”. O uso de sistemas de informação exige um foco maior da organização em como a administração e as tecnologias de informação formam o sistema. Os sistemas de informação são considerados soluções para as mais variadas adversidades encontradas em um ambiente de trabalho, como o tempo ocioso devido à ausência de comunicação entre os setores da empresa, falta de padrão nos processos produtivos e a falta de informações corretas e de qualidade.

O crescente volume de informações dentro das empresas resultou no aumento considerável da necessidade de implantar os sistemas de informação dentro da maioria delas.

Para Oliveira (2012), ainda que os executivos e gestores necessitem de uma grande quantidade de informações relevantes, os mesmos acabam sendo surpreendidos com uma enorme quantidade de informações irrelevantes, por causa da visão distorcida da realidade que os executivos têm ou até mesmo da própria escassez de informações relevantes. Portanto, têm-se os sistemas de informação como uma forma eficaz de melhorar o gerenciamento e a tomada de decisão.

Não é exigido dos gestores das organizações o domínio completo das tecnologias complexas ou das mais variadas aplicações especializadas de um sistema de informação, porém, cabe a eles o conhecimento amplo do uso ativo e responsável e de como os sistemas devem ser empregados com sucesso em um ambiente de negócios.

Segundo Turban et al. (2007), através dos sistemas de informação serão obtidos os melhores resultados, transmitidos para as pessoas certas no formato adequado. Para que isso ocorra, deve haver uma coleta dos dados referentes às atividades, transações ou qualquer evento que ocorra dentro do âmbito organizacional, em seguida, esses dados deverão ser transformados em informações úteis e, posteriormente, em conhecimento para, assim, ser transmitido o entendimento e aprendizado sobre a situação atual da empresa.

Para Moraes & Oliveira (2015, p. 25), um sistema pode ser abrangido como agregado de elementos interligados operacionalmente, organizando e constituindo-se como um todo. Os autores evidenciam a partir de sua raiz etimológica, que a palavra sistema tem significado de: “formar um conjunto”, “agrupar peças”, “combinar”. Os sistemas se organizam para uma finalidade, podendo executar uma atividade específica ou um grupo específico de tarefas. Neste contexto, a própria empresa ou organização poderá ser entendida como um sistema, pelo fato de incorporar em si mesma um agregado de outros sistemas (logística, recursos humanos, marketing, finanças, qualidade, produção etc.), compondo como um todo organizado, com vistas a atuar no mercado, em prol de atender alguma necessidade da sociedade.

Sistema de informação é aquele que recebe recursos de dados como entrada e os processa em produtos de informação como saída”.

Para Marçula & Filho (2013), os sistemas de informação podem ser definidos como “uma série de elementos inter-relacionados que coletam (entrada) manipulam e armazenam (processamento), disseminam (saída) os dados e fornecem um mecanismo de feedback”

Segundo Beal (2011, p. 21) contribui afirmando que a informação bem gerenciada permite reduzir as incertezas na tomada de decisão, colaborando para a diminuição dos riscos de uma eventual escolha inadequada, e para que sejam tomadas no momento certo. É evidente que a autenticidade das decisões dependerá tanto da autenticidade da informação fornecida quanto da competência de quem tomará, pois é necessário saber interpretá-la e usá-la da melhor forma. Isto deixa clara a grande importância que o acesso à informação viabiliza, além de permitir o aumento da probabilidade de sucesso da decisão final.

1. 3. Tipos de Sistemas de gestão de informação aplicadas nas organizações.

Sistema de informação é um conjunto formado por pessoas, software, hardware, procedimentos e dados. O sistema de informação é responsável por difundir as informações através da organização (O'Brien, 2000). Podemos dividir os sistemas de informação em quatro tipos: Sistemas de informação transacionais, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio a decisão e sistemas de informações executivas.

❖ Sistemas de informações transacionais (SIT)

O sistema de processamento de transações, também denominado sistema eletrônico de processamento de dados, é definido por Mcleod (1993, p.390) como a “manipulação ou transformação de símbolos tais como números e letras para o propósito de aumentar sua utilidade.”

De acordo com Alter (1992, p.127), “um sistema de processamento de transações coleta e armazena dados sobre transações e algumas vezes controla decisões que são feitas como parte de uma transação.” Uma transação é qualquer troca relacionada com negócios, como pagamento a empregados, vendas a clientes e pagamento a fornecedores.

Na perspectiva administrativa, um SPT é destinado a desempenhar um papel de suporte às atividades da organização empresarial. De acordo com Stair (1998, p. 183), o SPT é usado para dar “suporte às atividades do pessoal não-gerencial e pelos níveis da administração operacional da organização.”

Um SPT bem desenvolvido e implantado torna-se uma fonte de dados valiosa, como entrada aos outros sistemas de informação. O SPT é o alicerce que sustenta a integridade e precisão da informação gerada, assegurando a confiabilidade dos sistemas de informação hierarquicamente acima dele.

❖ **Sistemas de informações Gerenciais (SIG)**

Um sistema de informações gerenciais é descrito por Mcleod (1993, p.427) como “um sistema baseado em computador que faz avaliações das informações para usuários com necessidades similares.” Afirma, ainda, o autor que as informações são utilizadas por administradores e não administradores para tomadas de decisão e para resolver problemas.

Para Stair (1998, p.38), “um sistema de informações gerenciais (SIG) é um agrupamento organizado de pessoas, procedimentos, banco de dados e dispositivos usados para oferecer informações de rotina aos administradores e tomadores de decisões.”

Segundo Furlan, Ivo e Amaral (1994, p.28), “nos sistemas MIS, o foco passa para as atividades de planejamento e integração dos sistemas.” Identificam como principais características do SIG: a) foco na informação direcionada a gerentes de nível médio; b) fluxo de informações estruturado; c) integração dos sistemas por área funcional; e d) geração de relatórios e consultas, normalmente com uso de um banco de dados.

A unificação e integração de sistemas, no entendimento de Stair (1998, p.213), são realizadas frequentemente com a adoção de um banco de dados compartilhado. Este banco de dados comum serve não só para interligar o SIG, como também pode integrar os SPT's da organização com os vários SIG's funcionais.

Como o foco é a saída das informações para o gerente, a geração dos relatórios em vez de mostrar as transações ocorridas, passa a apontar, por meio de resumos e filtragens, indicadores-chaves para o monitoramento e análise das informações. Dessa forma, entende-se que o sistema de informações gerenciais proporciona ao gestor condições de controlar as diversas rotinas administrativas e é fonte orientadora para o processo decisório.

❖ **Sistemas de apoio à decisão (SAD)**

É conceituado por Stair (1998, p.38) como “um grupo organizado de pessoas, procedimentos, banco de dados, e dispositivos usados para dar apoio à tomada de decisões referentes a problemas específicos”. Para Sprague (1991, p. 10), o SAD caracteriza-se como “um sistema computacional interativo que ajuda os responsáveis pela tomada de decisões.

❖ **Sistemas de informação executiva (SIE).**

Na literatura encontram-se diversas definições de SIE, as quais convergem para um tipo de sistema de informações que fornece suporte ao processo decisório para o alto escalão da organização. Segundo Pozzebon e Freitas (1996, p.29), o SIE “é uma solução em termos de informática que disponibiliza informações corporativas e estratégicas para os decisores de uma organização, de forma a otimizar sua habilidade para tomar decisões de negócios importantes.”

Conforme Alter (1992, p.136), é “um sistema altamente interativo provendo os dirigentes e executivos com acesso flexível à informação para monitorar resultados das operações e condições gerais do negócio.” Sua preocupação gravita em torno da importância do SIE no acompanhamento dos resultados das operações realizadas pela organização. O SIE é desenhado para ajudar os executivos a encontrar as informações que necessitam.

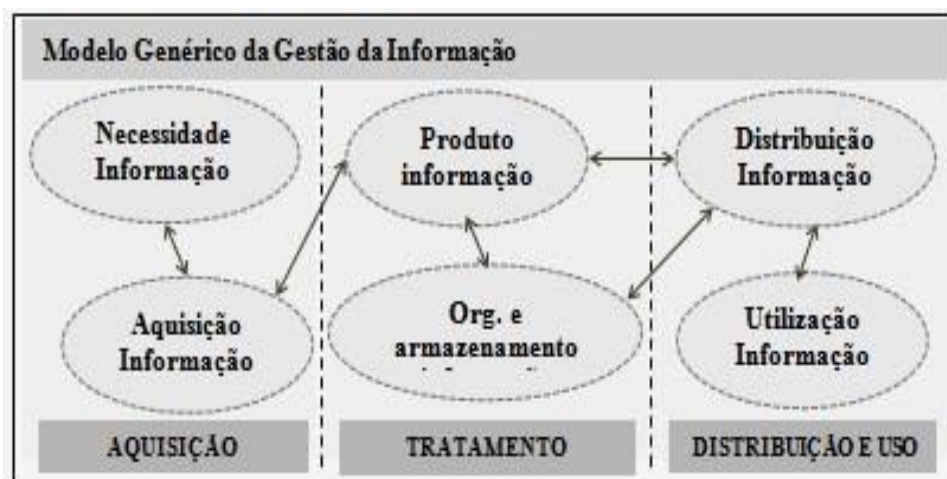
Observa-se nas considerações expostas uma relação direta com a praticidade na utilização do SIE pelo alto executivo. Os executivos que tomam decisões estratégicas não dispõem do tempo necessário para realizar um treinamento em sistemas desenvolvidos tradicionalmente para usuários de escalões mais baixos. Portanto, o sistema deve ser criado de maneira que sua operação seja intuitiva e dê legibilidade e compreensão dos resultados de forma instantânea.

1.3.1. Os modelos de gestão da informação e suas etapas.

Encontra-se na literatura modelos que visam facilitar o entendimento do processo de gestão da informação e sugerem uma aplicação prática. Entre eles, destaca-se o modelo de McGee e Prusak descrito em seu livro *Gestão estratégica da informação* em 1994; o modelo de Davenport, descrito em 1998, em seu livro *Ecologia da informação* e o modelo de Choo, descrito no livro *Gestão da informação para a organização inteligente*, 2003. Estabelecendo um comparativo entre esses modelos podem-se perceber, etapas comuns a todos eles que permeiam os quatro grandes processos do ciclo da informação – aquisição, tratamento, distribuição e uso, apesar das especificidades e das contribuições individuais de cada modelo. O modelo de

McGee e Prusak (1994) apresenta sete etapas, concentrando na fase de tratamento do ciclo da informação a maior parte delas. O modelo de Davenport (1998) apresenta quatro etapas, sendo que na etapa de obtenção da informação são incluídas as atividades de exploração, classificação e formatação e estruturação da informação. No modelo de Choo (2003), ressalta-se a presença do comportamento adaptativo, que não se faz explícito no modelo de McGee e Prusak (1994) e de Davenport (1998), mas que é pertinente no que tange à identificação e a correção de eventuais falhas, importante para o aprimoramento dos serviços prestados. Contudo, vale destacar que a informação recebe ênfases diferentes em cada segmento econômico e em cada organização, assim, as diferentes tarefas dentro do modelo assumem diferentes níveis de importância e valor entre as organizações (McGee e Prusak, 1994). Com base nesses modelos, são apresentadas, na figura 3, as principais etapas do processo de gestão da informação e em seguida, uma breve descrição sobre cada uma delas.

Figura 1 - Modelo genérico da gestão da informação



Fonte: Adaptado de McGee e Prusak, (1994); Davenport (1998) e Choo (2003).

1.3.1.1. Etapa 1 – Identificação das necessidades de informação:

Esta etapa é enfatizada fortemente pelos autores analisados, pois afeta diretamente todas as demais. Segundo Choo (2003), as necessidades de informação surgem

dos problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em situações e experiências organizacionais específicas. A partir do reconhecimento desta deficiência, os usuários procuram informação a fim de compreender e, de posse das informações necessárias, resolver a situação problema. Contudo, isto representa um grande desafio. Autores como Davenport (1998) e Choo (2003), afirmam que o mais importante é entender o contexto em relação às necessidades de informação, o que exige olhar a informação sob várias perspectivas – política, psicológica, cultural e estratégica e, sobretudo, ampliar o entendimento das necessidades informacionais do que é que os usuários querem saber para porquê e como é que os usuários precisam e vão usar a informação (CHOO, 2003).

1.3.1.2. Etapa 2 – Aquisição da informação:

Adquirir a informação de suas fontes de origem ou coletá-la dos que a desenvolvem internamente para responder as necessidades dos usuários de forma adequada, é o escopo desta etapa. Para tal, como destaca Choo (2003), deve-se trabalhar num plano sistemático de aquisição da informação, alinhado com os objetivos estratégicos da organização e, levando em consideração o princípio da variabilidade oriundo da teoria dos sistemas, ou seja, o equilíbrio entre as inúmeras necessidades de informação da organização e a seleção eficiente das informações que serão trabalhadas, evitando o risco de saturação do mesmo.

1.3.1.3. Etapa 3 – Organização e armazenamento da informação:

Estruturar a melhor forma de organizar a informação, definir o melhor lugar para armazená-la e determinar como os usuários terão acesso às informações necessárias no seu dia-a-dia são algumas das atividades desta terceira etapa do processo de gestão da informação, cujo objetivo maior é criar uma memória organizacional que seja o repositório ativo da maior parte do conhecimento da organização (Choo, 2003; McGee; Prusak, 1994).

1.3.1.4. Etapa 4 – Produtos de informação:

O desenvolvimento de produtos de informação tem como objetivo fornecer informação relevante para as áreas de interesse dos usuários. Para isso, tais produtos têm de acrescentar valor, realçando a qualidade da informação e melhorando a adequação entre a informação e as necessidades ou preferências dos usuários (CHOO, 2003). Nesse sentido, seu conteúdo, formato, orientação e outros atributos devem ser considerados. A informação pode ter de ser recombinação, resumida, comparada e ser alvo de referência cruzada para ter valor para o usuário, pois estes usuários não querem apenas informação que dê resposta as suas questões, mas também que conduza a soluções para os seus problemas, ou seja, informação orientada para a ação, para formular decisões e comportamentos (Choo, 2003).

1.3.1.5. Etapa 5 – Distribuição da informação:

é o processo pelo qual a organização difunde e compartilha informações, levando em consideração o princípio já amplamente conhecido: a informação certa para a pessoa certa, no momento, local e formato certo, o que sugere que a distribuição da informação deve integrar-se bem com os hábitos e preferências de informação do usuário (CHOO, 2003). Na prática, a distribuição da informação não é um processo tão simples. As informações nunca costumam estar em um único local; espalham-se por toda a empresa, em lugares óbvios ou obscuros, o que reforça a necessidade de definição de uma estratégia de distribuição, de tal forma que os usuários recebam informação, mas ao mesmo tempo, sejam estimulados a procurá-la e obtê-la (DAVENPORT, 1998). Para Choo (2003), a distribuição e o seu compartilhamento são a condição prévia para a percepção e aprendizagem organizacional, portanto, “aos usuários finais deve ser dada a melhor informação disponível para executarem o seu trabalho, sempre encorajando o seu compartilhamento”.

1.3.1.6. Etapa 6 – Utilização da informação:

O uso é a etapa final de todo processo de gerenciamento informacional. É o que dá sentido a todo esse processo, já que a informação de nada servirá até que seja de

fato utilizada (Mcgee; Prusak, 1994). Na visão de Choo (2003), a utilização da informação é um processo de indagação interativo, social e dinâmico, que pode dar origem ao desenvolvimento de significado ou à tomada de decisões. Ou seja, a informação é utilizada para criar conhecimento, não só no sentido de dados e fatos, mas também sob a forma de representações que fornecem significado e contexto para uma ação intencional, através da interpretação de cada indivíduo e, como destaca Davenport (1998) este processo, depende pura e simplesmente dos meandros da mente humana.

1.4. Sistemas de informação de acordo a área de atuação

1.4.1. Nos processos produtivos

Segundo Passarini (2014, p. 89), para o bom andamento da produção, é imprescindível o uso estatístico de dados, que tem como objetivo fornece métodos para coleta, organização, descrição, análise e interpretação de dados. Isto vem a contribuir para o estabelecimento de conclusões confiáveis diante de algum fenômeno de estudo. Na etapa de coleta dos dados estatísticos são recolhidas informações que, posteriormente, serão tratadas, surgindo, assim, informações fundamentais para uma tomada de decisão e/ou atividade de processo.

Em geral, os sistemas de informação são compostos por um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicação e recursos de dados que coleta, transforma e difunde informações em uma organização. Apesar de os sistemas de informação serem considerados como um conceito moderno, a sua origem está associada aos primórdios da humanidade, desde que o homem se comunica. Os recursos de um sistema de informação possuem uma abrangência ampla do que é tratado pelo conceito de tecnologia da informação. Dentro das organizações, os sistemas de informação desempenham três papéis básicos: suporte de seus processos e operações, suporte na tomada de decisões e suporte em suas estratégias em busca de vantagem competitiva (Lustosa et al., 2008).

Os Sistemas de Planejamento e Controle de Produção (SPCP) são os componentes mais importantes do processo produtivo, mantendo os vários recursos produtivos (pessoas, equipamentos, materiais, espaço de armazenagem, entre outros) juntos,

trabalhando como um sistema integrado e coeso, com o objetivo básico de planejar e controlar o processo de manufatura em todos os seus níveis, incluindo os materiais, os equipamentos, as pessoas, os fornecedores e os distribuidores. É por intermédio dos sistemas de planejamento e controle de produção que as organizações garantem que suas decisões operacionais sobre o que produzir, o quanto e quando sejam compatíveis às suas necessidades estratégicas, que por sua vez são ditados pelos seus objetivos estratégicos corporativos e pelo seu mercado (Contador, 2010).

Uma das questões mais importantes em planejamento e controle da produção é o gerenciamento, pelo numeroso volume de informações geradas pela atividade. Não é apenas a função produção que é a geradora e receptora dessas informações, mas também todas as outras funções de uma empresa. Dessa maneira, pode-se informar as decisões de planejamento e controle, e quando as atividades devem ocorrer, onde devem ocorrer e quem deve executá-las, e isso é o que faz o ERP.

De acordo com Contador (2010), sistemas de planejamento e controle da produção são sistemas que abastecem informações que suportam o gerenciamento eficaz do fluxo de materiais, da utilização de mão de obra e dos equipamentos, assim como a coordenação das atividades internas com as atividades dos fornecedores, distribuidores e a interface com os clientes, no que se refere às necessidades operacionais. O autor afirma que o ponto chave é a necessidade gerencial de utilizar as informações para tomar decisões assertivas. O tipo de sistema que mais tem sido implantado pelas empresas é o MRP (Material Requirements Planning ou Planejamento das Necessidades de Materiais), cujos objetivos principais é calcular as necessidades e permitir o cumprimento dos prazos de disponibilização dos pedidos aos clientes com a mínima formação de estoques, planejando as compras e a produção, nas quantidades necessárias.

Os sistemas de informação têm por objetivo gerar informações para a tomada de decisões, os dados são coletados, processados e transformados em informação. Stair (1998, p. 11), afirma que: "... sistemas de informação é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback".

1.4.2 Na gerência (SIG)

O sistema de informação gerencial dá suporte às funções de planejamento, controle e organização de uma empresa, fornecendo informações seguras e em tempo hábil para tomada de decisão. Oliveira (2002, p. 59), define que, “o sistema de informação gerencial é representado pelo conjunto de subsistemas, visualizados de forma integrada e capaz de gerar informações necessárias ao processo decisório”.

Segundo Garcia & Garcia (2003, p. 29) definem que sistema de informação gerencial:

“é qualquer sistema que produza posições atualizadas no âmbito corporativo, resultado da integração de vários grupos de sistemas de informação que utilizam recursos de consolidação e interligação de entidades dentro de uma organização”.

De acordo Stair (1998, p.278), assim define, “o propósito básico de um SIG é ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo a seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência”.

Os executivos devem buscar projetar os sistemas de informação gerencial inserindo dados de origem interna e externa, existindo portando, uma interação entre os meios, resultando na concretização dos objetivos preestabelecidos pela empresa.

As fontes externas advêm do relacionamento com fornecedores, acionistas, clientes e concorrentes, facilitadas nas atuais circunstâncias pela evolução tecnológica.

As fontes internas estão relacionadas aos bancos de dados mantidos pela organização. Os bancos de dados são atualizados pela captura e armazenamento dos dados resultantes da integração dos diversos sistemas que compõem a organização, entre eles, sistemas de finanças, sistemas de contabilidade, sistemas de recursos humanos, sistemas de venda e marketing.

Segundo Oliveira (1992, p. 39), afirma que: “Sistema de Informação Gerencial (SIG) é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na

estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

- **Gestão da qualidade**

Para Carpinetti (2012) tanto no meio acadêmico como empresarial, a gestão da qualidade é vista como um agente estratégico para melhoria da competitividade e produtividade. O autor afirma que a partir da década de cinquenta o conceito de qualidade evoluiu para adequação do produto em uso, onde o conceito de “gestão da qualidade” passa a ser apresentada com várias características que conferem ao produto (desempenho técnico, durabilidade, facilidade de uso, estética, entre outros).

Paladini et al. (2006) apresenta a gestão da qualidade com várias definições, nas quais citam-se: transcendental, baseada no produto, baseada no usuário, baseada na produção, baseada no valor; cada abordagem apresenta uma definição de qualidade específica.

Ao analisar as duas definições de qualidade, pode-se concluir que apesar de abordarem pontos diferentes, elas se entrelaçam de maneira que uma complementa a outra, ou seja, tanto de forma geral quanto específica, a gestão da qualidade apresenta-se como um fator que objetiva a melhoria tanto do processo como do produto.

- **Gestão documental**

De acordo Tiago & Reis (2011) afirmam que, todos os programas de gestão documental devem definir normas e procedimentos técnicos referentes ao ciclo de vida dos documentos, definindo os prazos para guardá-los bem como para sua destinação final.

1.4.3. Sistema de informação em Marketing

Sendo o gerente da unidade de informação um tomador de decisão, a informação se constitui em um recurso indispensável, havendo a necessidade de existência de um sistema de informação na unidade que possa gerar um fluxo de informações

actualizadas. Quanto mais informações tiver sobre o ambiente interno e externo, melhor estará preparado para o planejamento, a implantação e o controle da aplicabilidade de marketing em sua unidade de informação.

BOCHENKOVA (1992), enfatiza ainda que os tomadores de decisão de marketing precisam de informações de modo rápido para tomar decisões eficaz. E segundo ele, o sistema de informação de marketing consiste em: informação gerada in-house, informação obtida por cliente, negociantes, pessoal ou competidores, e informação de pesquisa de mercado.

O sistema de informação de marketing é um sistema que processa as boas informações para torna-las mais úteis, diminuindo o grau de incerteza e o risco de erros nas tomadas de decisões.

O poder de um sistema de informação de marketing é avaliado, principalmente, em função do seu potencial para responder as perguntas de forma confiável e sistemática. Quanto mais amplo for o número de questões que poderão ser respondidas com segurança, mais poderoso torna-se o sistema.

1.5. Métodos utilizados para transmissão de informação

A maneira de pôr uma estratégia em funcionamento difere muito de empresa a empresa. Assim daremos ênfase não a um método em especial, mas a alguns métodos, técnicas e ferramentas que os gestores podem usar em suas atividades.

Para Bryson (1992), quaisquer que sejam os rótulos dos administradores (ou gestores) de bibliotecas ou centros de informação, estes deveram primar por um perfil sempre mais inovador e empreendedor. E, para que isto ocorra, faz-se mister o emprego de técnicas de gestão. O autor elegeu em sua obra, um estudo global da estratégia de gestão, a partir do trabalho de Kast e Rosenzweig (1984). Estes aurores dividiram um entorno de uma biblioteca ou de um centro de informação em cinco

Sintetizamos assim esses métodos descritos por Bryson (1992) que são Métodos técnicos, Relações humanas, Conceituais, Diagnostico e Analítico.

Métodos Técnicos: são compreendidos como os métodos dos quais se necessitam para levar a cabo uma tarefa. Incluem-se, nestes métodos, por ex., o conhecimento e a experiência técnica necessários para usar sistemas de informação em linha,

bibliografias nacionais e comerciais, terminais de computador, reprodutores de videodisco ou um conhecimento dos distintos esquemas de classificação bibliográfica. Enfim, são métodos mais usados pelos gestores de primeira linha², que precisam treinar e supervisionar subordinados.

Métodos de Relações Humanas: diz-se dos métodos que se utilizam dos gestores para manter sua rede de contatos pessoais interna ou externamente à sua organização. São os chamados métodos interpessoais.

Métodos Conceituais: podem definir-se como a capacidade para compreender a relação das partes com o todo e o todo dissociando-se em partes. Também requerem uma compreensão da relação entre causa e efeito dentro e fora da organização. São utilizados pela alta direção e nível intermediário.

Métodos Conceituais: podem definir-se como a capacidade para compreender a relação das partes com o todo e o todo dissociando-se em partes. Também requerem uma compreensão da relação entre causa e efeito dentro e fora da organização. São utilizados pela alta direção e nível intermediário.

Métodos de Diagnóstico: estes métodos proporcionam a capacidade para adquirir, analisar e interpretar a informação, para determinar a causa das mudanças nos processos de entrada, saída ou de transformação da informação. Por ex.: um aumento no ritmo de ingressos de publicações na biblioteca é o resultado de uma mudança na política de seleção de livros.

Métodos Analíticos: enquanto os métodos de diagnóstico permitem aos gestores compreender uma situação, os analíticos permitem-lhes determinar a ação apropriada. Os métodos analíticos permitem que o bibliotecário ou o profissional da informação determinem a causa da mudança e, ou bem apliquem uma ação corretiva ou bem tirem vantagem da situação. Complementam os métodos de diagnóstico.

1.6. Importância dos Sistemas de Informação Gerencial para as Empresas

Na atualidade o mundo vive na era da informação, exigindo das organizações uma gestão estratégica eficiente, a qual pode ser facilitada pela utilização de recursos inteligentes oferecidos pela tecnologia de informação e sistemas de informação. A tecnologia de informação oferece recursos tecnológicos e computacionais para a geração de informações, e os sistemas de informação estão cada vez mais sofisticados, propondo mudanças nos processos, estrutura e estratégia de negócios. O sistema de informação é o elemento que possibilita a interconexão entre todos aos processos administrativos, tanto operacionais quanto estratégicos, de qualquer organização.

Tem-se dificuldade em avaliar quantitativamente os benefícios oferecidos por um sistema de informação gerencial, porém Oliveira (2002, p.54) afirma que o sistema de informação gerencial pode, sob determinadas condições, trazer os seguintes benefícios para as empresas:

- Redução dos custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Melhoria na produtividade;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- Melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Estímulo de maior interação dos tomadores de decisão;
- Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional, para facilitar o fluxo de informações;
- Melhoria na estrutura de poder, proporcionando maior poder para aqueles que entendem e controlam os sistemas;
- Redução do grau de centralização de decisões na empresa;
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos
- Os sistemas de informação gerencial segundo Stair (1998), resulta em vantagem competitiva para a empresa, pois um SIG deve ser desenvolvido de

forma a dar apoio às metas da organização. Por exemplo, os executivos de nível superior usam relatórios do SIG no desenvolvimento de estratégias para o sucesso dos negócios, os gestores de nível médio usam os relatórios de SIG para comparar as metas estabelecidas da empresa com os resultados reais.

1.7. Finalidades dos Sistemas de Informação

Do ambiente em que estão inseridas, para tanto buscam no desenvolvimento de sistemas de informações suporte para a resolução desses problemas. Laudon &

Laudon (1999, p. 26), afirmam que “a razão mais forte pelas quais as empresas constroem os sistemas, então, é para resolver problemas organizacionais e para reagir a uma mudança no ambiente”.

Os sistemas de informação objetivam a resolução de problemas organizacionais internos, e a consequente preparação para enfrentar as tendências da crescente competitividade de mercado.

De acordo Pereira & Fonseca (1997, p. 241), os sistemas de informação têm por finalidade “a captura e/ou a recuperação de dados e sua análise em função de um processo de decisão. Envolvem, de modo geral, o decisor, o contexto, o objetivo da decisão e a estrutura de apresentação das informações”. De forma estruturada, os sistemas de informação dão condições para que as empresas reajam às mutações do mercado e se sintam alicerçadas por um processo decisório forte o suficiente para garantir a resolução dos problemas.

1.8. Gestão da Informação

Toda informação serve de fonte para a criação de um conhecimento, mesmo ela sendo confiável ou não. A gestão da qualidade, do seu armazenamento e o fomento dessas informações é de fundamental importância para a geração de inovação no mundo atualmente.

Na década de 90, Nonaka e Takeuchi (1997) já abordaram que a gestão da informação era o principal motor para o crescimento da tecnologia no mundo. O seu modelo de gestão do conhecimento objetivo de explicitar os conhecimentos tácitos e também fomentar o compartilhamento no grupo de indivíduos. Com o conhecimento de fácil acesso e a cultura do grupo de pessoas favorável ao compartilhamento e debate deles, é possível evoluir de forma consistente e confiável o conhecimento.

Como a informação é a base para a construção do conhecimento, as organizações produzem e utilizam informações de diversos tipos.

Para (Silva, 2009) elas podem ser:

- ✦ Informações estratégicas – auxiliam na tomada de decisão da alta administração e na elaboração do planejamento estratégico;
- ✦ Informações acerca do mercado – percepção sobre oportunidades de negócio no mercado;
- ✦ Informações financeiras – acerca de custos, lucros, risco, controle e orçamento;
- ✦ Informações comerciais – recursos de informações sobre importação/exportação e demais transações comerciais;
- ✦ Informações acerca de estatísticas – identifica dados sobre área financeira, comercial utilizando-se principalmente de termos percentuais e numéricos;
- ✦ Informações de gestão – visa auxiliar nas funções gerenciais da organização em atividades como planejamento e projetos;
- ✦ Informações tecnológicas – Embasam a área de tecnologia no desenvolvimento de produtos e serviços e na aquisição de novas formas de tecnologia;
- ✦ Informações gerais – Disseminadas em toda a organização como informes de fazeres organizacionais internos.

1.8.1. Os meios usados para que haja uma gestão de informação de excelência.

Até meados do século XX, a mão-de-obra e o capital eram considerados os factores determinantes do crescimento económico. O conhecimento, a educação e o capital intelectual eram entendidos como factores externos, de incidência relativa na economia. Esses conceitos, todavia, têm mudado de forma radical nas economias modernas, caracterizadas pela hiper- concorrência, em que o crescimento económico e a produtividade tornam-se intrinsecamente ligados ao conhecimento e a informação.

Nessa perspectiva, passa a ser imperativo que as organizações implementem uma gestão capaz de promover capacidade competitiva e, para tanto, buscam mecanismos que as adaptem a tais mudanças. Esses mecanismos de adaptação passam, em grande parte, pela adoção de tecnologias, inovação e implementação de estratégias que possam viabilizar um melhor.

De acordo Gomes & Rocha (2011), argumentam que as organizações ganham competitividade à medida que o gestor trabalha com as informações adequadas para cada situação. Assim, as empresas precisam de organizar de maneira lógica e acessível as informações que serão úteis à tomada de decisão eficaz.

Uma vez considerado o papel positivo que a informação pode representar, cabe à organização refletir sobre questões primordiais relativas à criação de processos eficazes de gestão de informação. Isto poderia resultar no desenvolvimento e implantação de uma arquitetura da informação, que promova o atendimento das necessidades de informações dos gestores (Beuren, 2009).

Pode-se dizer que a gestão da informação emerge da necessidade das empresas em organizarem-se de maneira lógica e acessível às informações que serão úteis na tomada de decisão, sendo base do processo de planeamento estratégico (Gomes & Rocha, 2011).

No mundo de hoje as necessidades do cliente mudam, novos concorrentes entram a cada momento, e surgem novos materiais e tecnologias que levam à constante necessidade de questionar os processos de uma empresa (Campos, 2013, p. 166).

Para organizações com níveis ainda baixos de excelência na gestão e/ou para setores menos saturados e com menor grau de competição. Para esses casos, a adoção dos Critérios de Excelência pode ser vista até mesmo como um recurso estratégico, significando diferencial competitivo para pequenas e médias empresas" (Pignanelli, 2006)

Para Oliveira & Martins (2008) ao adotar um modelo de excelência em gestão, a empresa abre as portas para mudanças relevantes na mensuração do seu desempenho. Por um lado, a estruturação de alavancas externas de desempenho, por meio do desdobramento de objetivos, os clientes e a sociedade realmente sejam incorporados pela organização. Por outro lado, a estruturação de alavancas internas de desempenho, por meio de diagramas de gestão e a alteração da atitude e posicionamento das pessoas na empresa permitem que os processos caminhem para ideia de melhoria contínua. Os autores concluem que "com base nos casos estudados, a adoção do modelo de excelência do PNQ em grau diferente acabou exercendo um papel importante na evolução da medição de desempenho.

"O Modelo também possibilita a avaliação do grau de maturidade da gestão, pontuando processos gerenciais e resultados organizacionais. Proporciona, ainda, a compreensão do mercado e do cenário local ou global onde a empresa atua e se relaciona" (FNQ, 2014).

1.8.2. Principais etapas da atividade de Gestão da Informação

Para Silva (2009), as principais etapas da atividade de gestão da informação são:

- **Coleta e entrada:** busca e obtenção da informação;
- **Classificação e armazenamento:** compreende a seleção do melhor método de classificação das informações com o intuito de auxiliar no acesso e armazenamento;
- **Apresentação:** refere-se a seleção da metodologia de apresentação e distribuição de informação aos usuários;

- **Desenvolvimento de produtos e serviços:** fase de utilização dos recursos informacionais pelos dirigentes responsáveis pelo planejamento da instituição, auxiliando no desenvolvimento de estratégias e atuação no mercado.

1.8.3. As principais fontes de informação existente dentro da organização

Para Salles e Almeida (2007, p.72) “todo conhecimento advém de uma fonte de informação.” Ou seja, para criar um novo conhecimento é indispensável que este seja embasado por outro conhecimento já existente, e obviamente, deve ser comunicado em alguma fonte de informação, seja ela oral, escrita ou áudio-visual.

De acordo Silva (2008, p. 25), “compartilhar conhecimento, esta é a base do ensino em todas as épocas, povos, religiões e meios de transmissão que se fizeram possíveis. Da tradição oral à Gutenberg e dele à Internet.” Ressalta-se então, que para ocorrer o avanço científico e tecnológico é preciso que as informações sejam passadas e repassadas aos diversos estudiosos, comunidade científica e toda a sociedade. As informações precisam ser avaliadas e analisadas pelos grupos de pesquisadores de cada área do conhecimento.

De acordo (SILVA, 2008, p. 29).“afirma que Fontes de informação também são classificadas em formais e informais”, sendo que:

- **As fontes de informação formais:** tiveram por longo tempo sua exibição em formato impresso, tais como em dicionários, enciclopédias, manuais, livros, catálogos, periódicos, relatórios, teses, dissertações, normas técnicas entre outros. Com o avanço das tecnologias que se instalavam e se aperfeiçoavam rapidamente no meio acadêmico-científico pode-se observar a migração desse formato impresso para o formato multimídia.
- **As fontes informais:** como o próprio nome diz, dispensam a formalidade de seu registro. Elas são representadas e exemplificadas através de contatos pessoais, cartas, comunicações orais e mensagens eletrônicas e também pelos “colégios invisíveis”, que caracterizam a comunicação informal entre pares de uma mesma área da ciência. Já as fontes de informação formais, são as “que confirmam

qualquer conhecimento que permita ser incluídas numa determinada compilação bibliográfica.

1.8.4. Divisão das fontes de informação

Atualmente vivemos num mundo de frequentes mudanças, a adaptação a novos cenários não é uma condição para um profissional, e sim uma obrigação. Por conta disso, foi contextualizado o conhecimento até o momento, pois ele será o fator primordial que proporcionará ao indivíduo se adaptar com maior facilidade aos cenários cotidianos.

A informação é um elemento pontual e único do início de uma pesquisa feita por um indivíduo.

- Segundo Cunha, (2016) Entender como se dividem as fontes de informação auxilia na busca e recuperação da informação, pois de acordo com o tipo de informação pode ser utilizada uma fonte específica. Nessa perspectiva, é necessário conhecer os tipos de fontes de informação e suas características para compreender como se dividem e se classificam e se situam em cada canal de informação:
- **Fontes Primárias** "contêm, principalmente, novas informações ou novas interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos; alguns podem ter o aspecto de registro de observações (como, por exemplo, os relatórios de expedições científicas) ou podem ser descritivos (como a literatura comercial."
- **Fontes Secundárias** "contêm informações sobre documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles."
- **Fonte Terciária** "Têm como função principal ajudar o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo que, na maioria, não trazem nenhum conhecimento ou assunto como um todo, isto é, são sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários.

1.9. Tecnologia da Informação

A substituição das pessoas por máquinas ocorre desde a revolução industrial, quando as pequenas empresas de produção artesanal tiveram sua realidade totalmente alterada e tornaram-se indústrias de produção em massa. Esse sistema procura melhorar o desempenho de atividades e a automação dos processos. É apropriado descrever que a concepção, planejamento, execução e o controle de atividades já eram exercitados há extensa data. Com a evolução da actividade industrial, passou-se a analisar os processos e idealizar novas possibilidades de aumento da habilidade produtiva e da eficiência (Cortês, 2008)

Para Boghi & Shitsuka (2002), é muito importante que as pessoas envolvidas no desenvolvimento dos sistemas dentro das organizações dominem três tipos de habilidades, são elas:

Análise e solução de problemas, habilidades de comportamento e comunicação e habilidades para a tecnologia.

- Na primeira habilidade, faz-se necessário o conhecimento de desenvolvimento de sistemas, matemática e ciência do comportamento.
- A segunda envolve a estratégia organizacional, estrutura e o processo decisório.
- A terceira habilidade adicionam os conhecimentos de sistemas de informação, banco de dados e da parte física dos sistemas.

De acordo com Rossini & Palmisano (2014), os avanços tecnológicos dominam a sociedade e as organizações, sendo mais evidentes nestas porque buscam na tecnologia modificações constantes. A tecnologia é definida como o conhecimento de relações causa-efeito dos recursos de transformação de produtos e serviços.

No cotidiano das organizações, alguns setores possuem a necessidade de informações pontuais, com foco na tomada de decisões imediatas, ao passo que outros precisam de subsídios para que as decisões de longo prazo possam ser tomadas. Além das características da informação, as empresas devem considerar informações de diferentes níveis de preparação, a fim de subsidiar decisões mais abrangentes e em prazos mais curtos. É notório que, mesmo em níveis onde as

decisões estratégicas são desenvolvidas, circunstâncias específicas podem exigir decisões táticas ou mesmo operacionais (Cortês, 2008).

A tecnologia da informação desempenha uma função estratégica, contribuindo para o conhecimento e desenvolvimento coletivo e do aprendizado contínuo facilitando o compartilhamento de ideias e soluções para os problemas nas empresas. A qualidade e coerência da aplicação da tecnologia da informação são medidas fundamentais para a competitividade e sobrevivência empresarial. O planejamento da informação é considerado como um recurso tático, e a tecnologia da informação um recurso estratégico (Rossini & Palmisano, 2014).

Por um período, a tecnologia da informação foi tratada e operacionalizada pelas organizações com uma fundamentação básica, pelo distanciamento que os usuários mantinham com aquele meio e pelo custo que essa tecnologia oferecia. A tecnologia da informação é todo e qualquer dispositivo que possua a habilidade para tratar e processar dados ou informações de uma maneira sistêmica, estando contida no produto ou processo. Qualquer tecnologia da informação deve proporcionar ao usuário o domínio efetivo da informação, além de simplificar os passos das atividades (Cruz, 2011).

Para que as informações sejam geradas, é preciso obter dados, os quais podem ser trabalhados e processados. A grande tendência do mercado é de aumento da qualidade de dados, em volume e complexidade, conforme ocorre a evolução dos negócios. Devido a essa tendência, existe também a necessidade de armazenamento dos dados em coleções organizadas, conhecida como banco de dados. A transformação de dados em informações em um sistema segue as seguintes etapas: atividades geram dados no sistema; dados são coletados; dados coletados são armazenados; o processamento transforma os dados; geram-se informações; com as informações tomam-se decisões; e as decisões afetam o sistema (Boghi & Shitsuka, 2002).

1.10. As vantagens e Desvantagens do sistema de gestão de informação

As organizações empresariais, independentemente da área de atuação, enfrentam uma realidade dinâmica, sem limite econômico definido, com grande concorrência,

uma gama de stakeholders (clientes e fornecedores) cada vez mais rigorosos e legislações mais restritivas em relação à qualidade dos serviços e produtos, saúde do trabalhador e meio ambiente. Os autores afirmam que os principais objectivos da gestão da qualidade envolvem a padronização de processos que, através do planeamento, controle e aperfeiçoamento podem garantir produtos e serviços de qualidade (Oliveira et al., 2011).

Algumas opções mais utilizadas pelos gestores para aumentar a competitividade entre as empresas são o desenvolvimento e implantação de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), e o uso de programas e ferramentas da qualidade. Silva, Flores e Oliveira (2011) afirmam que ferramentas, programas e métodos para a qualidade facilitam às decisões gerenciais, possibilitam otimização dos processos e contribuem para a identificação, compreensão e solução de problemas. De acordo com a literatura, o SGQ baseia-se no planeamento e na sistematização dos processos.

Vantagens:

- Rapidez e precisão na localização;
- Gerenciamento automatizado de processos, minimizando recursos humanos e aumentando a produtividade;
- Melhoria no processo de tomada de decisões;
- Aproveitamento do espaço físico; - Evitar extravio ou falsificação de documentos;
- Maior velocidade na implementação de mudanças nos processos;
- Melhor atendimento ao cliente. O GED proporciona respostas precisas e instantâneas;
- Possibilidade da empresa virtual sem limites físicos, com redução de despesas permitindo que os funcionários trabalhem a partir de casa.

Desvantagens:

- Custo de implantação do sistema;

- Aceitação do uso pelos funcionários;
- Padronização referente ao formato para armazenamento dos documentos;
- Profissionais capacitados e dispostos a trabalhar na padronização.

Para Freitas (2011) as vantagens vão depender da escolha do sistema adotado na empresa, ou seja, sempre tende a propiciar melhor comodidade assim como atender às especificações, dando praticidade no processo de trabalho. Para eles, o GED só vem a facilitar o trabalho operacional e funcional da empresa, dispondo assim os seus benefícios.

Enquanto Costa (2010) as desvantagens devem ser levadas em consideração, pois não são programas baratos e a sua aplicação exige tanto esforços financeiros quanto profissionais habilitados.

Segundo Fachin (2010) concorda em dizer que “custos da implantação, que podem ser caros, sem contar o equipamento que deve ser avaliado, como o hardware e o software, que devem ser adequados ao sistema escolhido”

CAPÍTULO II. METODOLOGIA DA PESQUISA.

Neste capítulo apresentamos os materiais e métodos de investigação aplicada no desenvolvimento desta investigação, com a revisão crítica e contribuições dos aspectos que fundamentam “Impacto do Sistema de Gestão de Informação Como Factor de Sucesso Organizacional.

Todavia, para a concretização desta pesquisa utilizamos um conjunto de métodos de nível teórico, empíricos e Matemático.

3.1. Tipo de Pesquisa

Segundo Lakatos e Marconi (2007), a pesquisa é, portanto, “um conjunto de acções, propostas para encontrar a solução para um problema, as quais têm por base procedimentos racionais e sistemáticos.”

A pesquisa **descritiva** foi o tipo de pesquisa que constitui o nosso estudo, esta via de pesquisa teve como objectivo de coletar informações quantitativas e qualitativas de um assunto específico.

3.2. Modelo de abordagem

Trata-se da abordagem **Quali-quantitativa**, através da pesquisa descritiva.

Pesquisa Quali-quantitativa

Segundo a Alvarenga (2012, p.39), a utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa, isto é, mista, permitiu fazer a recolha de mais informações qualitativas e quantitativas (misto) do que se pode conseguir isoladamente.

Escolhemos este modelo de abordagem na intenção de apresentar uma pesquisa subjetiva que envolve descrição de dados, análise documental com opiniões diversas e o estudo de campo, de forma entender os fenômenos do sistema de gestão de informação.

3.3. Métodos de Estudo

a) Métodos Teóricos

- ❖ Segundo o Faria (2017) **Análise e Síntese** são dois métodos de raciocínio que norteiam a pesquisa, a investigação e a discussão nas ciências, o primeiro consiste na decomposição de um todo em parte. Já o segundo é o seu oposto, em que vai de parte para o todo.
- ❖ Segundo Bunge (1974, p. 70) **método dedutivo**, “é o silogismo que funciona como um exemplo simp
- ❖ les de raciocino dedutivo.”

b) Métodos Empíricos

- ❖ **Bibliográfico:** “Visa a busca de informações bibliográficas, permitindo navegar nos pensamentos dos mais variados autores” Para Marconi & Lakatos (2008, p. 47)

Com este tema foi possível consultar diversas escrituras que fundamentam O Sistema de Gestão de Informação Como Factor de Sucesso Organizacional. Como (Livros, Site etc.).

c) Método Estatístico

Conforme afirma o Gil (2008, p. 17), “este método se fundamenta na aplicação da teoria estatística da probabilidade e constitui importante auxílio para a investigação em ciências sociais.”

Devemos considerar, no entanto, que as explicações obtidas mediante a utilização do método estatístico não devem ser consideradas absolutamente verdadeiras, mas portadoras de boa probabilidade de serem verdadeiras.

3.4. Técnica e Instrumento

Tendo em conta os objectivos a alcançados começamos por ter várias obras ligadas ao nosso tema, para o efeito achamos conveniente utilizar às seguintes técnicas e instrumentos:

❖ Técnica

A técnica de recolha de dados foi feita através do **Inquéritos por questionário**, esta técnica nos permitiu verificar de forma clara e precisa a realidade do Sistema de Gestão de Informação Como Factor de Sucesso Organizacional.

❖ Instrumento de Pesquisa

O **Questionário** é o instrumento que foi aplicado sob forma escrita com perguntas fechadas, dirigidas aos funcionários do ISA.

3.5. Procedimentos para a recolha de dados

Os nossos dados foram recolhidos através das respostas dos questionários obtidos, apresentados em Tabelas e Gráficos configurados a partir do Microsoft Excel e Word, para melhor esclarecimento. No que concerne as citações, normas e referências bibliográficas utilizamos a Norma APA (Associação dos Psicólogos Americanos). Em conformidade com regulamento Interno do ISA.

3.6. População e amostra

❖ População

De acordo com Ramos & Naranjo (2014, p.81), a população é um conjunto, finito ou infinito de indivíduos ou objectos que apresentam em comum determinadas características, o comportamento interessa analisar.

A população- alvo da pesquisa, está representada por 13 funcionários administrativos, 40 docentes e 22 estudantes, totalizando assim 75 Indivíduos.

❖ Amostra

Segundo (França, 2007) A "amostra" é um subconjunto representativo da população em estudo. Essa representatividade da amostra, ocorre quando ela apresenta as mesmas características gerais da população da qual foi extraída.

A nossa Amostra foi composta de 40 indivíduos número este equivalente a 53,3% da População.

CAPÍTULO III: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

3.1. Caracterização da unidade de estudo

A instituição escolhida para efectuar o estudo, ou seja, para coleta de dados de pesquisa é o Instituto Superior de Angola – ISA.

o Instituto Superior de Angola – ISA, aprovado pelo decreto nº 436\12 de 24 de junho é uma pessoa de direito privado afecto ao ensino superior, pesquisa, investigação científica, extensão universitária e ministra aulas na modalidade presencial. Situado na Província de Luanda Município de Cacuaco, entrada da pedreira, bairro 17 de setembro pertencente a sociedade MRC Empreendimentos, com os meios de comunicação virtuais: www.isa.ao; info@isa.ao

Actualmente conta com uma unidade orgânica com 13 funcionários administrativos, 130 docentes e mais de 1000 Estudantes. Ministra 20 cursos nomeadamente: Agronomia, Análises clínicas, ciências alimentares, comunicação social, Direito, Economia, Educação Física, Enfermagem, Eletrônica e Telecomunicações,

Engenharia de construção civil, Engenharia de informática, Fisioterapia, Gestão de empresas, Gestão de recursos humanos, Psicologia e Pedagogia, ciências política, Sociologia, Marketing ,e ciências Aeronáuticas.

3.2. Apresentação e Interpretação dos Dados

Tabela Nº 01 Demonstração representativa da População e Amostra.

Indicadores	Frequência	Percentagem
População	75	100%
Amostra	40	75%

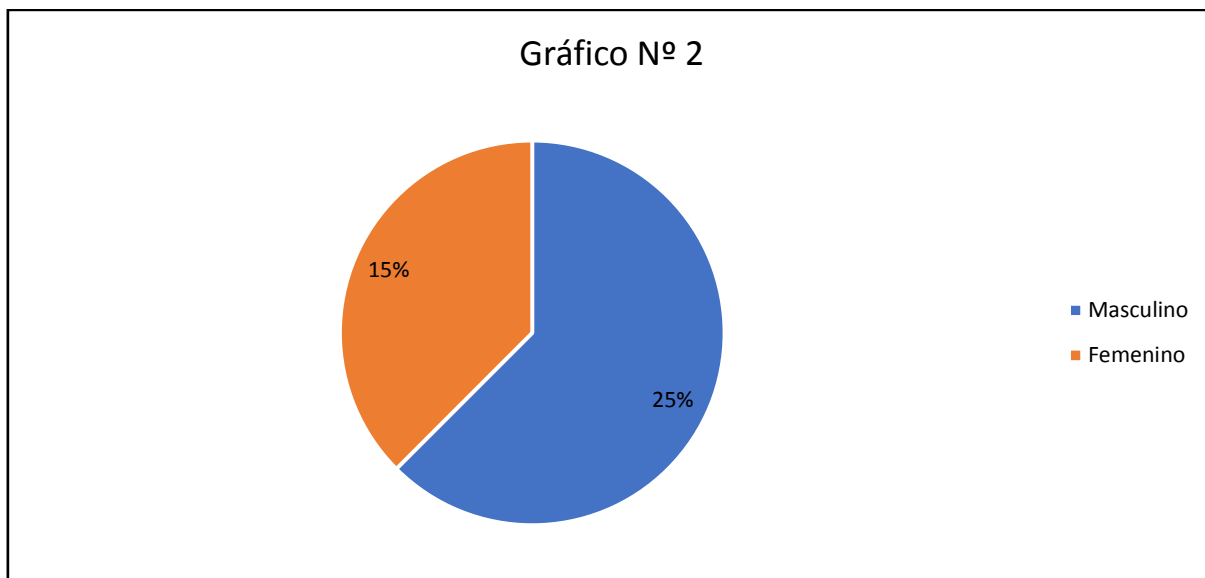
Fonte: Elaboração Própria.

Tabela Nº 2. Demonstração de Amostra de acordo Gênero.

Indicadores	Masculino		Feminino		Total	Porcentagem
População	40	57%	35	43%	75	100%
Amostra	25	63%	15	73%	40	100%

Fonte: Elaboração Própria

Gráfico 2. Demonstração da Amostra de acordo Gênero



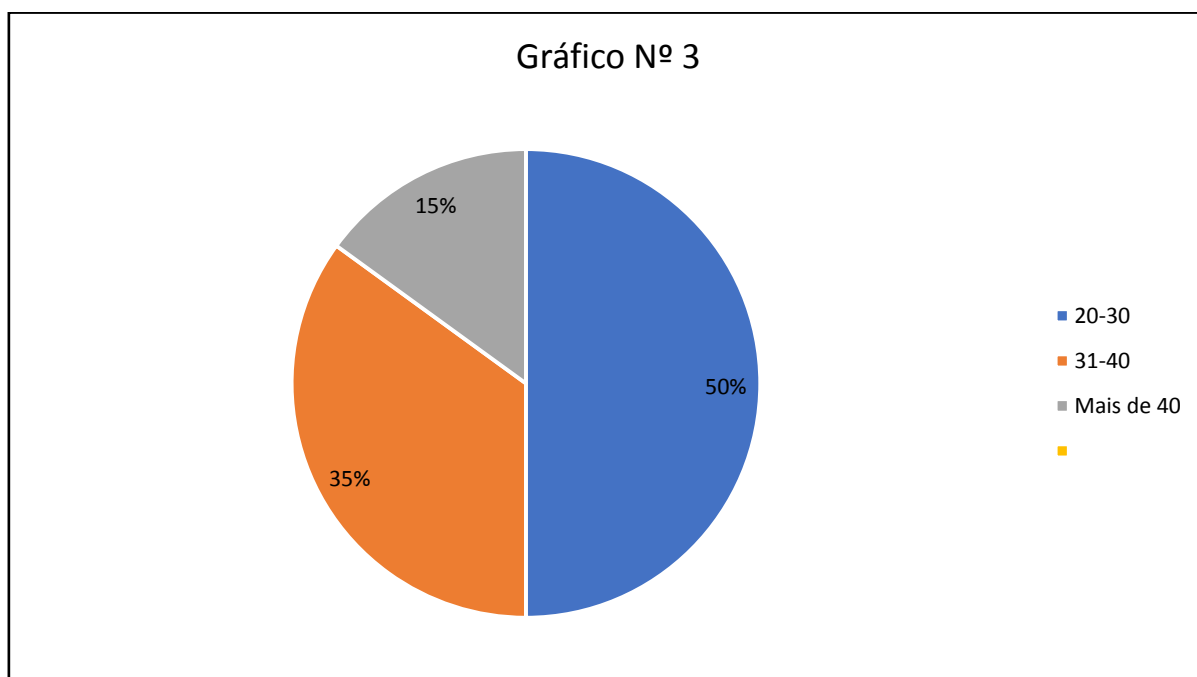
De acordo com o gráfico 25% dos inqueridos são do sexo masculino, ao passo que 15% são do sexo feminino.

Tabela Nº 3. Demonstração de Amostra de acordo a Idade.

Indicadores	Frequência	Percentagem
20 – 30	20	50%
31- 40	15	35%
Mais de 40	5	15%
Total	40	100%

Fonte: Elaboração Própria

Gráfico Nº 3 - Demonstração de acordo a Idade

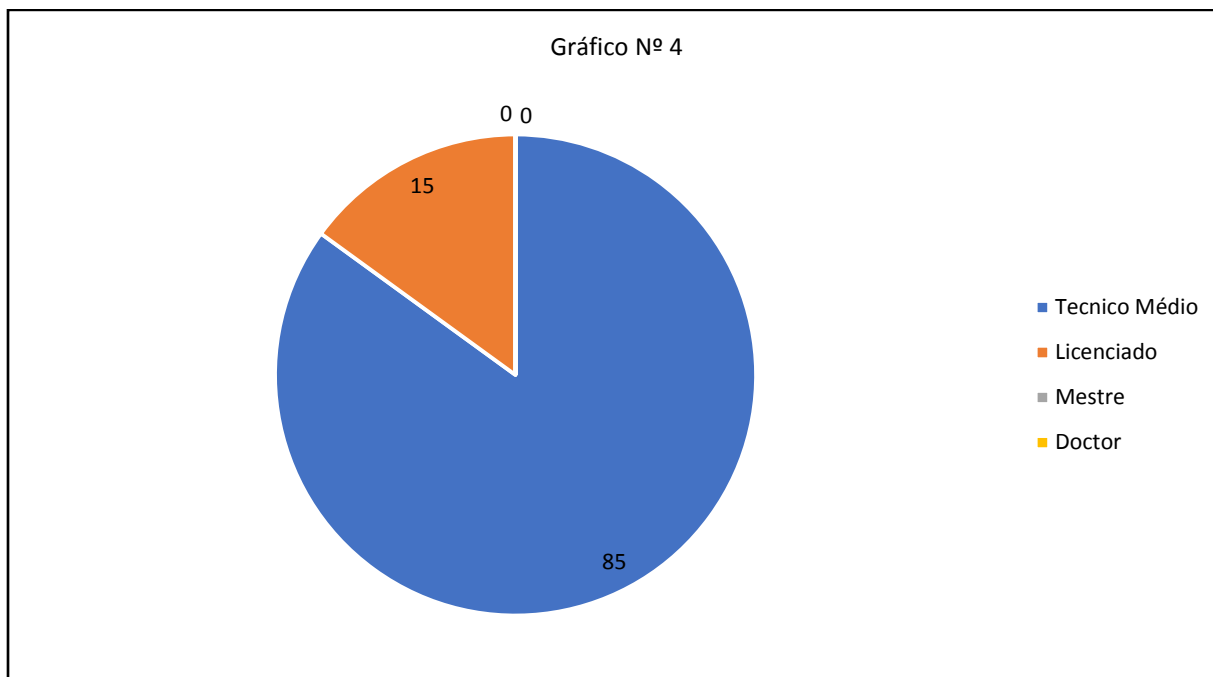


Olhando para o gráfico, verificamos que a maior parte dos inqueridos encontram-se entre os 20-30 correspondendo assim com o valor percentual de 50%, segue-se com 31-40 com 35% e 15% na casa dos mais de 40%

Tabela Nº 4, Demonstração de Amostra de acordo ao nível acadêmico.

Indicadores	Frequência	Percentagem
Técnico Médio	35	85%
Licenciado	5	15%
Mestre	0	0%
Doutor	0	0%
Total	40	100%

Fonte: Elaboração Própria



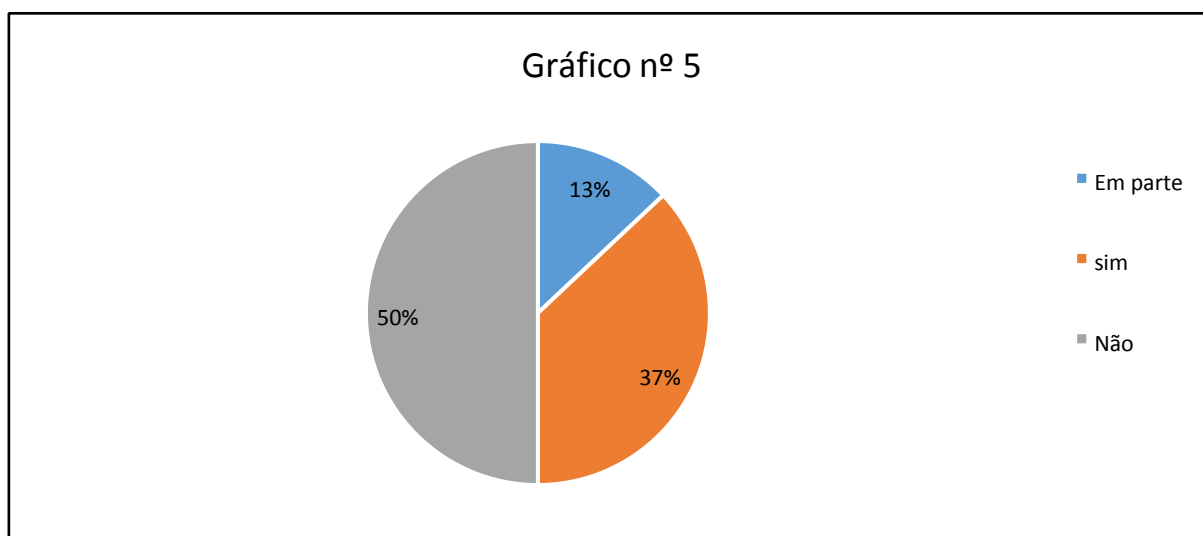
Relativamente ao nível académico verificamos que 85% dos enqueridos são Técnicos médios, e 15% são licenciados.

Parte I– Políticas internas para a recolha de informações

Tabela nº 5. Existe um departamento de comunicação e marketing.

Indicadores	Frequência	Percentagem
Sim	15	37%
Não	20	50%
As vezes	5	13%
Total	40	100%

Fonte: Elaboração própria.

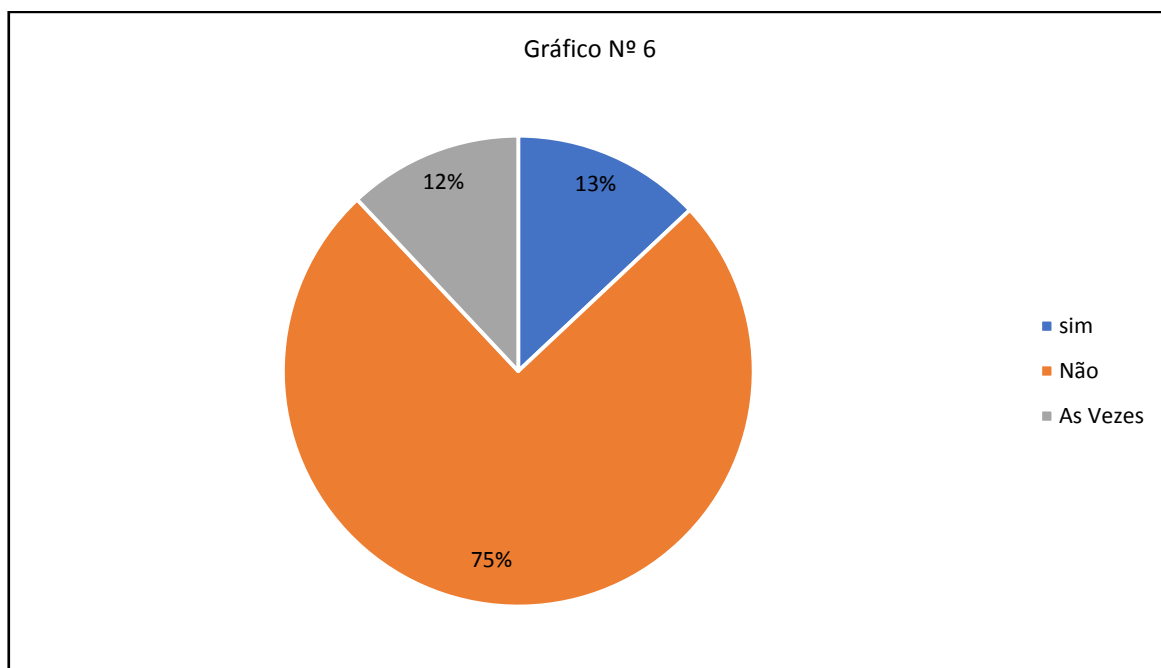


De acordo o gráfico, 50% dos inqueridos afirmam categoricamente que não há um departamento de comunicação e marketing. A sua inexistência fere o princípio defendido por (Choo, 2003; McGee; Prusak, 1994). Que diz que, objetivo maior é criar uma memória organizacional que seja o repositório ativo da maior parte do conhecimento da organização (Choo, 2003; McGee; Prusak, 1994).

Tabela nº 6. Consideram viáveis os métodos que a instituição tem usado para transmissão da informação.

Indicadores	Individuo	Percentagem
Sim	5	13 %
Não	5	12%
Em parte	30	75%
Total	40	100%

Fonte: Elaboração Própria.

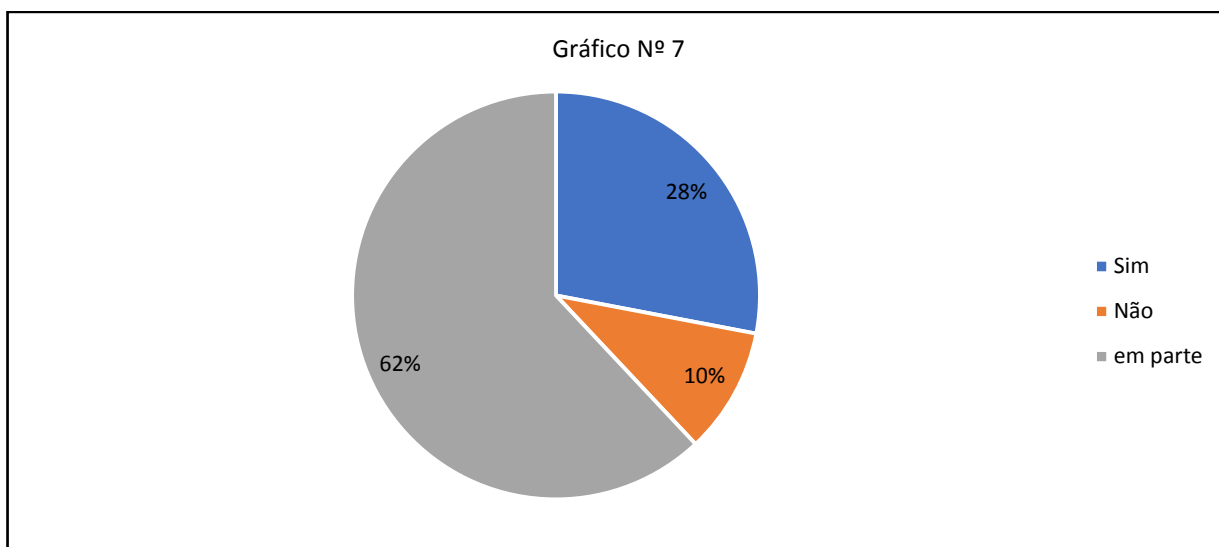


É notável e fácil entender que há uma deficiência, nos métodos usados pelo ISA na transmissão da informação, visto que não são viáveis, segundo afirmam 75% dos inqueridos. E isso fere a ideia defendida por Breyso quanto aos métodos de informação, especificamente o de **Relações Humanas**: que é um dos métodos que utilizam os gestores para manter sua rede de contatos pessoais interna ou externamente à sua organização. São os chamados métodos interpessoais.

Tabela Nº 7. Das informações fornecidas pelos estudantes, funcionários depois de analisadas a instituição tem tomado as possíveis decisões.

Indicadores	Frequência	Percentagem
Sim	11	28%
Não	4	10%
Em parte	25	62%
Total	40	100%

Fonte: Elaboração Própria

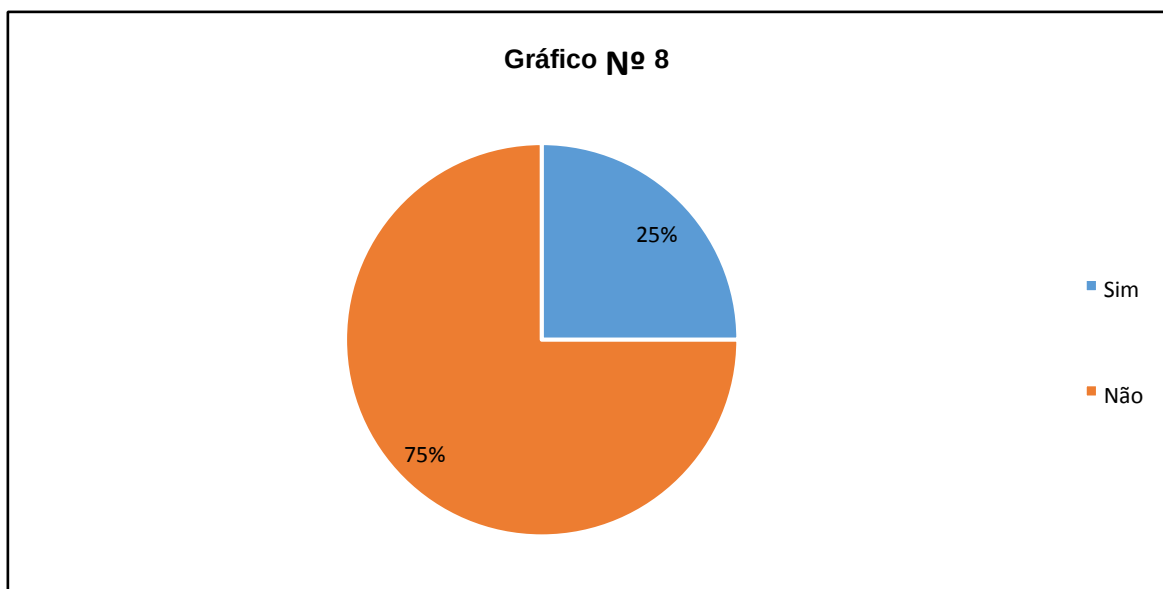


De acordo com os resultados entendemos que as informações muitas das vezes a Instituição não tem levado em consideração. Olhando para aquelas que são as respostas dos enqueredos que é de 62%. E isso contraria a ideia defendida por Choo (2003), a utilização da informação é um processo de indagação interativo, social e dinâmico, que pode dar origem ao desenvolvimento de significado ou à tomada de decisões. Ou seja, a informação é utilizada para criar conhecimento, não só no sentido de dados e fatos, mas também sob a forma de representações que fornecem significado e contexto para uma ação intencional, através da interpretação de cada indivíduo e, como destaca Davenport (1998) este processo, depende pura e simplesmente dos meandros da mente humanas.

Tabela Nº 8. A Gestão de informação na instituição tem dado passos plausíveis.

Indicadores	Frequência	Porcentagem
Sim	10	25 %
Não	30	75%
Total	40	100%

Fonte: Elaboração Própria

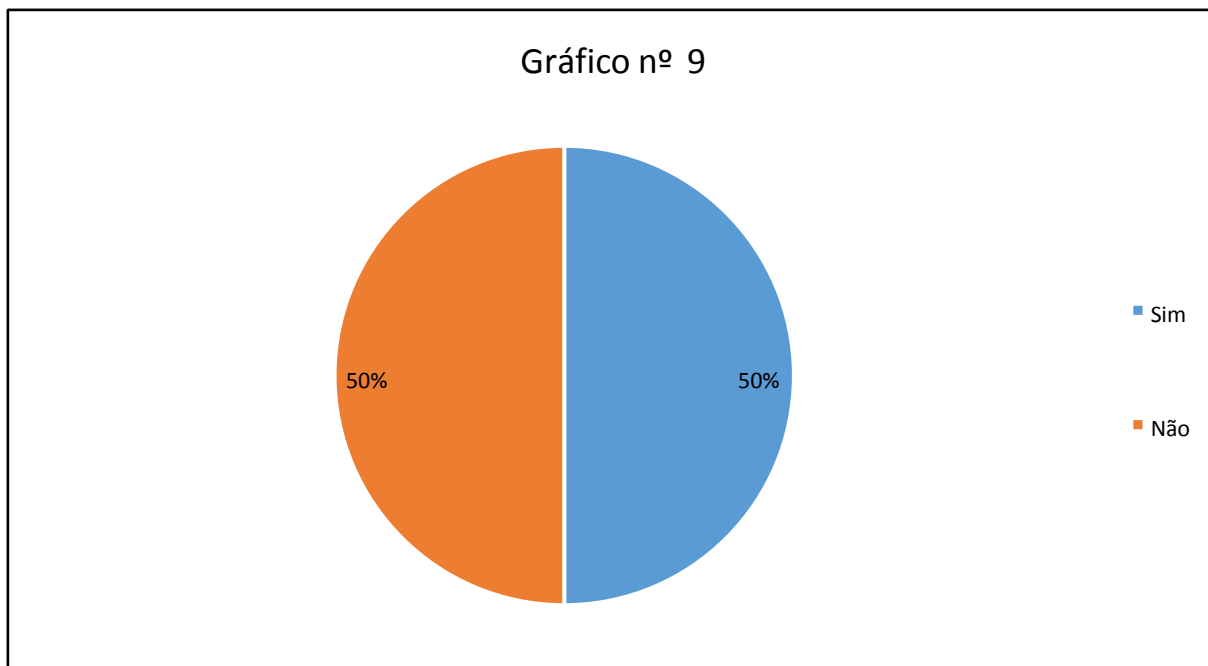


O gráfico acima, sublinha que a gestão de informação da instituição não tem dado passos observando o valor percentual que o gráfico espelha de 75%, mostra que a gestão de informação do ISA não tem dado passos plausíveis segundo afirmam 75% dos inqueridos. E isso fere o princípio defendido por Stair (1998, p.278), que diz: “o propósito básico de um SIG é ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo a seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência”

Tabela Nº 9. Visto que estamos na era da informação, e hoje o mundo é considerado uma aldeia global, a instituição dispõe de um sistema de dados para o lançamento de notas dos estudantes.

Indicadores	Frequência	Percentagem
Sim	20	50%
Não	20	50%
Total	40	100%

Fonte: Elaboração Própria



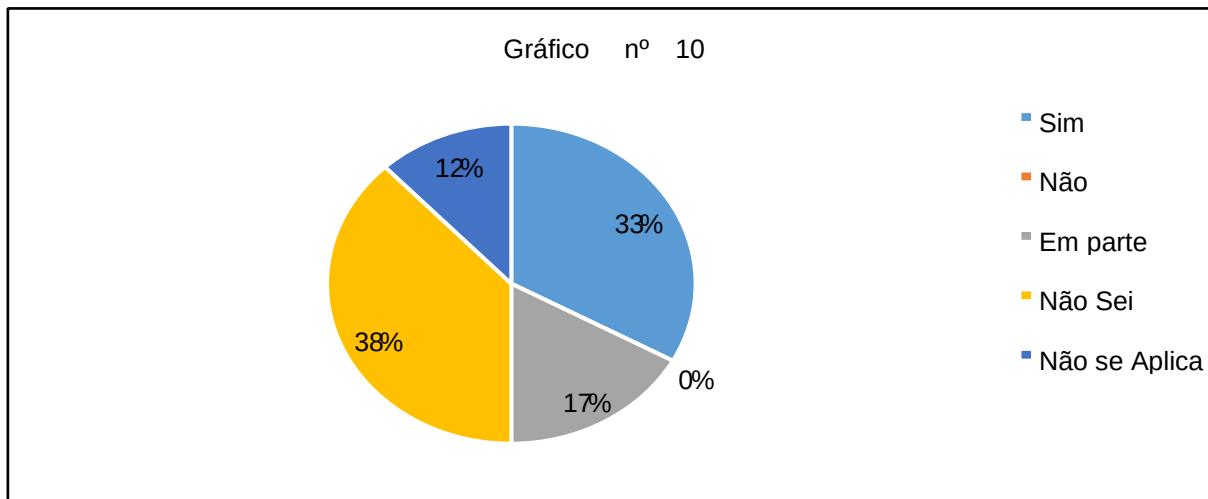
No entanto, de acordo o gráfico apresentado entendemos que com a nova era, o mundo está cada vez mais competitivo, que quer dizer que o ISA deve acompanhar a dinâmica do mundo e da informação afim de facilitar os processos administrativos.

Tabela Nº 10. Toda a informação recolhida por parte da instituição é armazenada em base de dados.

Indicadores	Frequência	Percentagem
Sim	13	33 %
Não	0	0%
E parte	7	17%
Não sei	15	38%
Não se aplica	5	12%

Total	40	100%
--------------	-----------	------

Fonte: Elaboração Própria

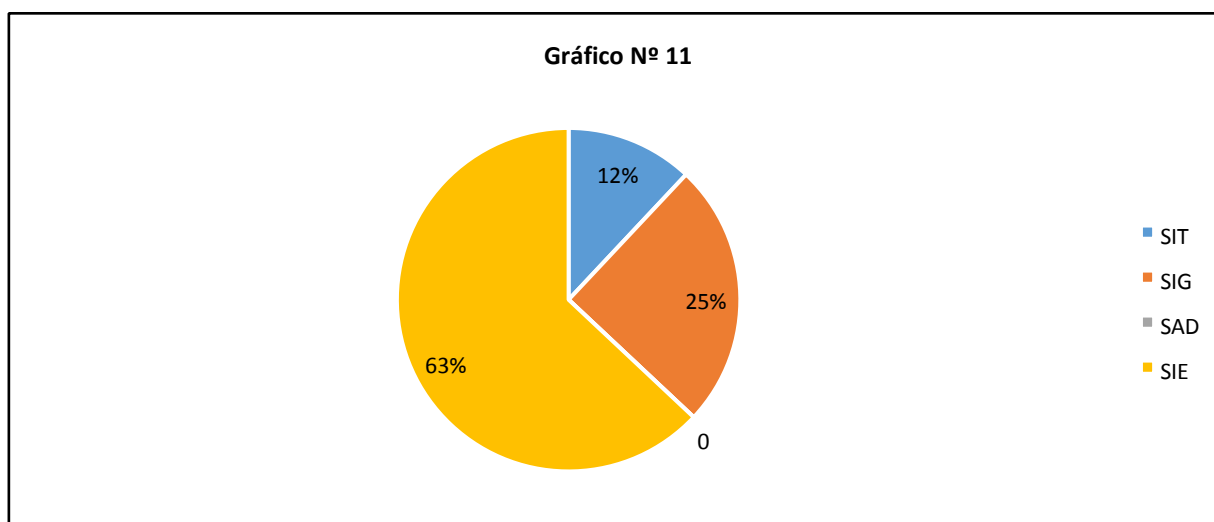


acordo com o gráfico apresentado percebeu-se de que uma boa parte dos funcionários e Docentes, não tem conhecimento se as informações recolhidas são armazenadas ou não em base de dados. Conforme mostra o gráfico em questão com o valor percentual de 38%. A incerteza da existência deste elemento coloca em risco a continuidade da organização no mercado, pois que este é a era que a tecnologia domina a mundo.

Tabela nº 11. Qual é o sistema de gestão de Informação que o Instituto Superior de Angola usa com maior frequência.

Indicadores	Frequência	Percentagem
SIT	5	12%
SIG	10	25%
SAD	0	0%
SIE	25	63%
Total	40	100%

Fonte: Elaboração Própria



No entanto, de acordo com o gráfico apresentado entendemos que o sistema de informação mais usado no Instituto Superior de Angola é o sistema de informação executiva, com valor percentual de 63%. Estando assim de acordo com a ideia defendida por Pozzebon e Freitas (1996, p.29), que dizem que o SIE “é uma solução em termos de informática que disponibiliza informações corporativas e estratégicas para os decisores de uma organização, de forma a otimizar sua habilidade para tomar decisões de negócios importantes.

3.3 Discussão de resultados

De acordo com a tabela nº 5. Perguntamos se existe no ISA um departamento de comunicação e marketing, 50% dos inqueridos afirmaram que não há um departamento de comunicação e marketing. A sua inexistência fere o princípio defendido por (Choo, 2003; McGee; Prusak, 1994). Que diz que, objetivo maior é criar uma memória organizacional que seja o repositório ativo da maior parte do conhecimento da organização (Choo, 2003; McGee; Prusak, 1994).

Olhando para a Tabela nº 6. perguntamos ainda se consideram viáveis os métodos que o ISA usa para a transmissão de informação, segundo afirmam 75% dos inqueridos que a deficiência nos métodos usados pelo ISA, quanto a transmissão de informação para o seu público alvo. Ferindo assim a ideia defendida por: Breyso quanto aos métodos de informação, especificamente o de **relações humanas**: que é

os métodos que utilizam os gestores para manter sua rede de contatos pessoais interna ou externamente à sua organização. São os chamados métodos interpessoais.

Da Tabela nº 7. Procuramos saber também se das informações fornecidas pelos estudantes, funcionários depois de analisadas a instituição tem tomado as possíveis decisões. Olhando para aquelas que são as respostas dos enqueredos, entendemos que as informações fornecidas pelos funcionários, e docentes muitas das vezes a Instituição não tem levado em consideração, segundo afirmam os 62% dos mesmos. Resposta essa que contraria a visão de Choo (2003), a utilização da informação é um processo de indagação interativo, social e dinâmico, que pode dar origem ao desenvolvimento de significado ou à tomada de decisões. Ou seja, a informação é utilizada para criar conhecimento, não só no sentido de dados e fatos, mas também sob a forma de representações que fornecem significado e contexto para uma ação intencional, através da interpretação de cada indivíduo e, como destaca Davenport (1998) este processo, depende pura e simplesmente dos meandros da mente humana.

Tabela nº 8. Perguntamos ainda se A Gestão de informação na instituição tem dado passos plausíveis?

Pelo que responderam 75% dos inqueridos o seguinte: gestão de informação do ISA não tem dado passos plausíveis. isso fere o princípio defendido por Stair (1998, p.278), que diz: “o propósito básico de um SIG é ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo a seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência”.

Nesse sentido, seu conteúdo, formato, orientação e outros atributos devem ser considerados. A informação pode ter de ser recombinação, resumida, comparada e ser alvo de referência cruzada para ter valor para o usuário, pois estes usuários não querem apenas informação que dê resposta as suas questões, mas também que conduza a soluções para os seus problemas, ou seja, informação orientada para a ação, para formular decisões e comportamentos (Choo, 2003).

Tabela nº 9. Perguntamos também se, a instituição dispõe de um sistema de dados para o lançamento de notas dos estudantes?

No entanto, de acordo o gráfico apresentado entendemos que com a nova era, o mundo está cada vez mais competitivo, que quer dizer que o ISA deve acompanhar a dinâmica do mundo e da informação afim de facilitar os processos administrativos.

Olhando para a Tabela nº 10. Toda a informação recolhida por parte da instituição é armazenada em base de dados?

acordo com o gráfico apresentado percebeu-se de que uma boa parte dos funcionários e Docentes, não tem conhecimento se as informações recolhidas são armazenadas ou não em base de dados. Conforme mostra o gráfico em questão com o valor percentual de 38%. Isso fere a ideia defendida por (Choo, 2003; McGee; prusak, 1994). Estruturar a melhor forma de organizar a informação, definir o melhor lugar para armazená-la e determinar como os usuários terão acesso às informações necessárias no seu dia-a-dia são algumas das atividades desta terceira etapa do processo de gestão da informação, cujo objetivo maior é criar uma memória organizacional que seja o repositório ativo da maior parte do conhecimento da organização.

Olhando para a Tabela nº 11. e de acordo o gráfico apresentado entendemos que o sistema de informação mais usado no Instituto Superior de Angola é o sistema de informação executiva, com valor percentual de 63%. Estando assim de acordo com a ideia defendida por Pozzebon e Freitas (1996, p.29), que dizem que o SIE “é uma solução em termos de informática que disponibiliza informações corporativas e estratégicas para os decisores de uma organização, de forma a otimizar sua habilidade para tomar decisões de negócios importantes.

CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como tema: **Sistema de Gestão de Informação como Factor de Sucesso Organizacional. Caso de estudo Instituto Superior de Angola ISA (2022).**

Importa realçar que um sistema de gestão de informação, quer na sua forma mais tradicional, quer ao mais alto nível tecnológico, é irrelevante se não proporcionar em cada momento a informação adequada.

A informação é uma necessidade diária em qualquer acto de gestão. É um recurso original ubíquo utilizado em todos os níveis de decisão técnica.

Por um lado, a informação para além de possibilitar, no dia a dia, tomadas de decisões mais correctas, tem um papel fundamental na previsão de atividades e resultados futuros.

Em Suma, depois de uma longa pesquisa feita com muito rigor, concluímos que o sistema de gestão de informação são uma benção para as empresas, no entanto eles precisam acompanhar a dinâmica do mercado, para funcionar de forma adequada. Pois qualquer falha ou mau funcionamento pode gerar resultados longe dos objetivos preconizados. Para evitar que tal aconteça, o sistema de gestão de informação da instituição, deve ser bem concebido e executados para render os resultados esperados.

SUGESTÕES

1. Sugerimos ao ISA que possa implementar o departamento de comunicação e marketing em curto prazo para atender as exigências do mercado no tocante à gestão informacional.
2. Apelamos com alguma urgência que o ISA possa criar e torna viáveis os métodos quanto a transmissão de informações para seu público alvo.
3. É urgente que o ISA desenvolva um software mais moderno que venha possibilitar, tornar célere e consequentemente dar comodidade à classe docente e discentes no que tange ao lançamento de notas.

REFERÊNCIA BIBLOGRÁFICA

Almeida, Maria Fabiana Izídio Victoriano, Maria, Cristina de Carvalho Pazin. Diagnostico de arquivose mapeamento da informação: interlocução da gestão documental com a gestão da informação. Em questão, Porto alegre.

Almeida, Lauro Brito. (1999) Sistema de informações de gestão econômica In Catelli, Armando (coordenador). Controladoria: uma abordagem da gestão econômica - GECON. São Paulo: Atlas.

Alter, Steven. (1992): Information system a management perspective United States of America AddisonWesley Publishing Compan.

Alvarenga, D. (2012) Métodos Científicos: A Articulação Necessária. Revista Da Abem, Porto Alegre

Barbará. S. (2008) Gestão por processo: Fundamentos, Técnicas e modelos de implementação. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Beal, A. (2011), Gestão Estratégica Da Informação: Como Transformar A Informação E A Tecnologia Da Informação Em Fatores De Crescimento E De Alto Desempenho Das Organizações, Atlas, São Paulo.

Boghi, C.; Shitsuka, R. (2002), Sistemas De Informação: Um Enfoque Dinâmico, Érica, São Paulo. Contador, J. C. (2010), Gestão De Operações: A Engenharia De Produção A Serviço Da Modernização Da Empresa, 3 Ed., Blucher, São Paulo.

Bryson, J.(1992) Introducción a la gestión. In: BRYSON, J. Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información. Madrid: Fundación Germán Sánchez.

Cassaro, A.C (1988) Sistema de informação para tomada de decisões. São Paulo: Editora Pioneira.

Campos Filho, Maurício Prates. (1994) Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios. Revista de Administração de Empresas, São Paulo.

Choo, Chun W.(2003) **Gestão da informação para a organização inteligente:** a arte de explorar o meio ambiente, Lisboa: Editorial Caminho.

Contador, J. C. (2010), Gestão de operações: a engenharia de produção a serviço da modernização da empresa, 3 ed. Blucher, São Paulo.

Cortês, P. L. (2008), Administração De Sistemas De Informação, Saraiva, São Paulo.

Cruz, T. (2011), Sistemas De Informações Gerenciais: Tecnologias Da Informação E A Empresa Do Século Xxi, 3 Ed., Atlas, São Paulo.

Costa, A. A. (2010). Análise Sobre A Utilização Do Gerenciamento Eletrônico De

Davenport, Thomas H.(1994) **Reengenharia de processos:** como inovar na empresa através da tecnologia da informação. Rio de Janeiro: Campus.

Documentos (Ged) Nas Empresas Brasileiras. Monografia Apresentada Ao Curso De Pós-Graduação Em Engenharia De Sistemas Da Escola Superior Aberta Do Brasil. Vila Velha, Es.

Carpinetti, R (2012). Gestão Da Qualidade: Conceitos E Técnicas. 2 Ed. São Paulo: Atlas.

Campos, V (2013). Gerenciamento Da Rotina Do Trabalho Do Dia-A-Dia. 9ª Edição. Minas Gerais: Indg Tecnologia E Serviços.

Cunha, M. B. Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia. 2 ed Brasília, DF:Briquet de Lemos livros,

Faria, M. (2017). Qualidade De Vida No Trabalho. Vieira Mar Projetos, Consultorias E Estudos Ambientais.

Fachin, J. (2010) Gerenciamento Eletrônico De Documentos Na Universidade Federal De Santa Catarina. Florianópolis.

Ferreira, J. M. C. et al. (1998) Psicologia das organizações. Lisboa: McGraw-Hill.

Freitas, F. (2011). A Gestão Da Informação Na Área De Segurança Pública: Gerenciamento Eletrônico Dos Documentos E Segurança Da Informação Do Centro Integrado De Operações De Segurança Pública – Ciosp.

Fundação Nacional Da Qualidade. (2008) Cadernos Compromisso Com A Excelência.

São Paulo: Fundação Nacional Da Qualidade.

Furlan, José Davi, Ivo, Ivonildo da Motta e Amaral, Francisco Piedade. (1994). Sistema de Informação Executiva=EIS-Executive Information System: como integrar os executivos ao sistema informacional das empresas, fornecendo informações úteis e objetivas para suas necessidades estratégicas e operacionais. São Paulo.

Garcia, E; Garcia, P. (2003) A Importância Do Sistema De Informação Gerencial Para A Gestão Empresarial. Revista Ciências Sociais Em Perspectiva, Do Centro De Ciências Sociais Aplicadas De Cascavel.

Gil, & Carlos A. (2008). Gestão De Pessoas: Enfoque Nos Papéis Profissionais. São Paulo: Atlas,

- Gomes Rocha, Jancerlan; da pencha Pacheco, Admilson. (2011) Modelagem de conhecimento e métricas de paisagem para identificar e analisar padrões. especiais em ambiente de catinga.
- Judge, Tim Sobral e Filipe. (1995), Sucesso e Comportamento Organizacional. 14 ed. São Paulo.
- Kast, F. E., Rosenzweig, J.E (1984) *The nature of management: modules in management*. Chicago, Il: Science Research Associates.
- Laudon, C., Laudon, P. (1999) *Sistemas De Informação*. 4. Ed. Ltc: Rio De Janeiro.
- Lustosa, L. Et Al. (2008), *Planejamento E Controle Da Produção*, 2nd Ed., Elsevier, Rio De Janeiro.
- Marçula, M., & Benini Filho, P. A. (2013), *Informática: Conceitos E Aplicações*, 4 Ed., Érica, São Paulo.
- Moraes, P. E. S.; Oliveira, V. S. De. (2015), *Gestão Da Informação E Arquivística No Contesto Secretarial*, Intersaberes, Curitiba.
- Modelo De Excelência Da Gestão. (2014) - [Citado Em 2014 Out 8]. Disponível Em:[Http://Www.Fnq.Org.Br/Avalie-Se/Metodologia-Meg/Modelo-De-ExcelenciaDa-Gestao](http://Www.Fnq.Org.Br/Avalie-Se/Metodologia-Meg/Modelo-De-ExcelenciaDa-Gestao)
- Mcleod Jr., Raymond. (1993) *Management information system: a study of computerbase information system*. United States of America: Macmillan Publishing Company.
- Mcgee, James V. Prusak(1994), Laurence. *Gerenciamento estratégico da informação aumento a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro Campus,
- Mosimann, Clara Pellegrinello, Alves, Osmar de C. e Fisch, Silvio. (1993). *Controladoria: seu papel na administração de empresas*.
- O'brien, J. A. (2001) *Sistema de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet*. São Paulo: Saraiva.

- Oliveira, Et Al. (2011) Um Estudo Sobre A Utilização De Sistemas, Programas E Ferramentas Da Qualidade Em Empresas Do Interior De São Paulo.
- Oliveira, G. T.; Martins, R. A. (2008) Efeitos Da Adoção Do Modelo Do Prêmio Nacional Da Qualidade Na Medição De Desempenho: Estudos De Caso Em Empresas Ganadoras Do Prêmio. Revista Gestão E Produção.
- Oliveira, D. R. (1992) Sistemas De Informação Gerenciais: Estratégias, Táticas, Operacionais. 8. Ed., São Paulo: Atlas.
- Oliveira D. (2002) Sistemas, Organizações E Métodos: Uma Abordagem Gerencial. 13. Ed. São Paulo.
- Oliveira, D. De P. R (2012), Sistemas De Informações Gerenciais: Estratégicas, Táticas, operacionais, 15 Ed., Atlas, São Paulo.
- Paladini, E, & et al. (2006) Gestão Da Qualidade: Teorias E Casos. 2. Ed. São Paulo: Campus.
- Passarini, G. R. (2014), Gerenciamento de processos produtivos através de abordagem sistêmica, SENAI-SP Editora, São Paulo
- Pignanelli, A. (2006) O Impacto Da Adoção De Critérios De Excelência Na Maximização Da Riqueza Dos Acionistas. Anais Do Ix Simpoi.
- Pereira, B. Fonseca, M. (1997) Faces Da Decisão: As Mudanças De Paradigmas E O Poder Da Decisão. São Paulo: Makron Books.
- Pozzebon, Marlei & Freitas, Henrique M. R. (1996) Construindo um E.I.S. (enterprise information system) da (e para) empresa. Revista de Administração, São Paulo.
- Ramos, S. & Naranjo, E. (2014). Metodologia De Investigação Científica. Angola: Escolar Editora.
- Rossini, A. M., Palmisano, A. (2014), Administração De Sistemas De Informação E A Gestão Do Conhecimento, 2nd Ed., Cengage Learning, São Paulo.
- Silva, A, M. (2009) O Papel Do Bibliotecário Na Gestão Da Informação Na Área Do Comércio E Indústria.

- Sprague JR., Ralph H. (1991) Estrutura para o desenvolvimento de sistemas de apoio à decisão. In: SPRAGUE JR., Ralph H. e WATSON, Hugh J. (Org.). Sistemas de apoio a decisão: colocando a teoria em prática. Rio de Janeiro:
- Stair, Ralph M. (1998) Princípios De Sistemas De Informação. Rio De Janeiro: Ltc.
- Stoner, J. A; Freeman, R. E. (1999) Administração. Rio de Janeiro: Lct.
- Tiago, J; Reis, L. (2011) Teoria E Questões Comentadas. Rio De Janeiro:
- Turban, E. at all. (2007), Introdução A Sistemas De Informação: Uma Abordagem Gerencial, Elsevier, Rio De Janeiro.
- Zassala, C. (2017) Iniciação A Pesquisa Científica. 3ª Edição, Editora-Arlindo Isabel, Luanda Angola.

APÊNDICES



INSTITUTO
SUPERIOR
DE ANGOLA

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E
EMPRESARIAIS**

LICENCIATURA EM GESTÃO DE EMPRESAS

QUESTIONÁRIO

Nota Introdutória

Como parte dos requisitos para obtenção do grau de Licenciada em Gestão de Empresas pelo Instituto Superior de Angola.

Este questionário tem como objetivo analisar **SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO COMO FACTOR DE SUCESSO ORGANIZACIONAL, CASO PARTICULAR O ISA.**

Neste quesito, venho solicitar a sua colaboração para o preenchimento deste questionário, salvaguardando o mesmo a confidencialidade e o anonimato sobre os dados obtidos, bem como sobre a identificação dos participantes, servindo os mesmos, unicamente, para fins de investigação científica.

Obs: ***Não existem respostas certas nem erradas, peço encarecidamente que responda com maior veracidade possível.***

A Discente:

Ester Vita Pedro

Assinale com um x a posição que ocupa na organização:

Funcionário Administrativo () ; Docente () ; Estudante ()

1. Distribuição da amostra segundo a Idade

20 – 30 ☐

31 – 40 ☐

Mais de 40 ☐

2. Distribuição da amostra segundo o nível de escolaridade

Técnico Médio ☐

Licenciado ☐

Mestre ☐

Doutor ☐

Políticas internas para a recolha de informações

3. Das informações fornecidas pelos estudantes, funcionários depois de analisadas a instituição tem tomado as possíveis decisões?
a) Sim ☐ b) Não ☐ c) Às vezes ☐
2. Consideram viáveis os métodos que a instituição tem usado para transmissão da informação?
Sim ☐ Não ☐ Em parte ☐
4. A Gestão de informação na instituição tem dado passos plausíveis?
Sim ☐ Não ☐ Em parte ☐
1. Existe um departamento de comunicação e marketing?
Sim ☐ Não ☐

5. Visto que estamos na era da informação, e hoje o mundo é considerado uma aldeia global. A instituição dispõe de um sistema de dados para o lançamento de notas dos estudantes?	
Sim ☐	Não ☐

6. Toda a informação recolhida por parte da instituição é armazenada em base dados?
Sim ☐ Não ☐ Em parte ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐
7. Qual é o sistema de gestão de Informação que o Instituto Superior de Angola usa com maior frequência?
a) Sistemas de informações transacionais () b) Sistemas de informações Gerenciais () c) Sistemas de apoio à decisão () d) Sistemas de informação executiva ().

Grata pela sua disponibilidade!

ANEXOS



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS
GUICHÉ ÚNICO DA EMPRESA
CONSERVATÓRIA DO REGISTO COMERCIAL

CERTIDÃO

- a) - Que a fotocópia apensa a esta CERTIDÃO está conforme os originais;
- b) - Que foi requerida sob apresentação nº 548 em 28 de Agosto de 2023;
- c) - Que foi extraída dos registos respeitante a sociedade comercial denominada ISA HENRIQUES - INSTITUTO SUPERIOR DE ANGOLA, LDA registada sob o número ZERO traço ONZE;
- d) - Que ocupa 01 numerada(s) devidamente codificada(s).

CONSERVATÓRIA DO REGISTO COMERCIAL DO GUICHÉ ÚNICO DA EMPRESA,
VINTE E OITO DE AGOSTO DE DOIS MIL E VINTE E TRÊS.

O/A CONSERVADOR/A DE SEGUNDA CLASSE LARISSA NDEUSHAKALA FERNANDES FÉLIX SOÁO
assinado electronicamente em 2023-08-28 18:18:12

GUE - ONLINE - 28/08/2023 18:19:35 | Documento processado por Computador



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DO ENSINO SUPERIOR

ANÚNCIO PÚBLICO

O Ministério do Ensino Superior, vem por meio deste, tornar público a lista de Instituições de Ensino Superior legalmente criadas e que estão autorizadas a ministrar cursos no âmbito da legislação em vigor no País.

INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR NA REGIÃO ACADÉMICA I				
Nº	PROVÍNCIA	INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICAS	DECRETO DE CRIAÇÃO	OBSERVAÇÃO
1	LUANDA, BENGUELA	Universidade Agostinho Neto	Portaria 77-A/76, de 28 de Setembro; Resolução 1/85, do Conselho de Defesa e Segurança (DR 9-1ª Série, 28/1/1985) e Decreto 7/09, de 12 de Maio	
	LUANDA	UNIDADES ORGÂNICAS DA UNIVERSIDADE AGOSTINHO NETO		
	LUANDA	Faculdade de Medicina da UAN	Decreto 7/09, de 12 de Maio	
	LUANDA	Faculdade de Direito da UAN	Decreto 7/09, de 12 de Maio	
	LUANDA	Faculdade de Engenharia da UAN	Decreto 7/09, de 12 de Maio	
	LUANDA	Faculdade de Ciências da UAN	Decreto 7/09, de 12 de Maio	
	LUANDA	Faculdade de Economia da UAN	Decreto 7/09, de 12 de Maio	
	LUANDA	Faculdade de Letras da UAN	Decreto 7/09, de 12 de Maio	
	LUANDA	Faculdade de Ciências Sociais da UAN	Decreto 7/09, de 12 de Maio	
	LUANDA	Instituto Superior de Ciências da Saúde da UAN	Decreto 7/09, de 12 de Maio	
	LUANDA	Escola Superior de Hotelaria e Turismo da UAN	Decreto 7/09, de 12 de Maio	Início de funcionamento em 2014
	LUANDA	INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICAS		
2	LUANDA	Instituto Superior de Serviço Social	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
3	LUANDA	Instituto Superior de Tecnologia de Informação e Comunicação	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
4	LUANDA	Instituto Superior de Ciências da Educação	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
5	LUANDA	Instituto Superior de Educação Física e Desportos	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
6	LUANDA	Instituto Superior de Ciências da Comunicação	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	Início de funcionamento em 2014
7	LUANDA	Instituto Superior de Artes	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	Início de funcionamento em 2014
8	BENGUELA	Escola Superior Pedagógica do Bengo	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	Início de funcionamento em 2014
	LUANDA	INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PRIVADAS		
9	LUANDA	Universidade Católica de Angola	Decreto Nº 38-A/92, de 7 de Agosto	
10	LUANDA	Universidade Jean Piaget	Decreto Nº 44-A/01, de 6 de Julho	
11	LUANDA	Universidade Lusitana de Angola	Decreto Nº 42/02, de 20 de Agosto	
12	LUANDA	Universidade Independente de Angola	Decreto Nº 11/05, de 11 de Abril	
13	LUANDA	Universidade Gregório Semedo	Decreto Nº 23/07, de 7 de Maio	
14	LUANDA	Instituto Superior Técnico de Angola	Decreto Nº 24/07, de 7 de Maio	
15	LUANDA	Universidade de Belas	Decreto Nº 25/07, de 7 de Maio	
16	LUANDA	Instituto Superior de Ciências Sociais e Relações Internacionais	Decreto Nº 26/07, de 7 de Maio	
17	LUANDA	Universidade Oscar Ribas	Decreto Nº 27/07, de 7 de Maio	
18	LUANDA	Universidade Privada de Angola	Decreto Nº 28/07, de 7 de Maio	
19	LUANDA	Universidade Técnica de Angola	Decreto Nº 29/07, de 7 de Maio	
20	LUANDA	Universidade Metodista de Angola	Decreto Nº 30/07, de 7 de Maio	
21	LUANDA	Instituto Superior Politécnico Metropolitano de Angola	Decreto Executivo Nº 109/11, de 5 de Agosto	
22	LUANDA	Instituto Superior Politécnico de Tecnologias e Ciências	Decreto Executivo Nº 111/11, de 5 de Agosto	
23	LUANDA	Instituto Superior Politécnico do Cazenga	Decreto Executivo Nº 113/11, de 5 de Agosto	
24	LUANDA	Instituto Superior Politécnico Kanganjo	Decreto Executivo Nº 115/11, de 5 de Agosto	
25	LUANDA	Instituto Superior de Ciências de Administração e Humanas	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
26	LUANDA	Instituto Superior Politécnico de Ciências e Tecnologias	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
27	LUANDA	Instituto Superior Politécnico Internacional de Angola	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
28	LUANDA	Instituto Superior Politécnico Alvorcer da Juventude	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
29	LUANDA	Instituto Superior Politécnico Kalangoji	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
30	LUANDA	Instituto Superior Politécnico Kalandula	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
31	LUANDA	Instituto Superior Politécnico Allântida	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
32	LUANDA	Instituto Superior de Angola	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
33	LUANDA	Instituto Superior Politécnico do Zengo	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
34	LUANDA	Instituto Superior Politécnico Deolinda Rodrigues	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
35	LUANDA	Instituto Superior de Tecnologias e Ciências	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	Criado mas não em funcionamento
	LUANDA	INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR NA REGIÃO ACADÉMICA II		
36	BENGUELA, CUANZA SUL	Universidade Katavala Bwila	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
	BENGUELA	UNIDADES ORGÂNICAS DA UNIVERSIDADE KATAYALA BWILA		
	BENGUELA	Faculdade de Medicina da UKB	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
	BENGUELA	Faculdade de Direito da UKB	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
	BENGUELA	Faculdade de Economia da UKB	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
	BENGUELA	Instituto Superior de Ciências da Educação de Benguela da UKB	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
	BENGUELA	Instituto Superior Politécnico de Benguela da UKB	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
	CUANZA SUL	Instituto Superior de Ciências da Educação do Cuanza Sul da UKB	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
	CUANZA SUL	INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICAS		
37	CUANZA SUL	Instituto Superior Politécnico do Cuanza Sul	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	
38	CUANZA SUL	Instituto Superior do Petróleo	Decreto Nº 7/09, de 12 de Maio	Criado mas não em funcionamento
	BENGUELA	INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PRIVADAS		
39	BENGUELA	Instituto Superior Politécnico Jean Piaget Benguela	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
40	BENGUELA	Escola Superior Politécnica de Benguela	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
41	BENGUELA	Instituto Superior Politécnico de Benguela	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
42	BENGUELA	Instituto Superior Politécnico Católico de Benguela	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
43	BENGUELA	Instituto Superior Politécnico Lusitana de Benguela	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	
44	BENGUELA	Instituto Superior Politécnico de Benguela	Decreto Presidencial Nº 168/12, de 24 de Julho	Criado mas não em funcionamento

Ministério das Finanças

Despacho n.º 2341/12:

Subdelega a Américo Miguel da Costa, Secretário Geral, plenos poderes para representar este Ministério na assinatura do contrato de empreitada que vincula a empresa ANGOLACA — Construções, S.A. relativa à conclusão da construção da Delegação Provincial de Finanças do Bengo.

Ministério do Comércio

Despacho n.º 2342/12:

Nomeia Boa António Pedro para o cargo de Director da Escola Nacional do Comércio.

Despacho n.º 2343/12:

Nomeia Abelina Lucinda Nambi dos Santos Angelino para o cargo de Directora do Gabinete da Ministra.

Ministério dos Assuntos Parlamentares

Despacho n.º 2344/12:

Exonera Carlos Canguali Gonçalves Quitengue das funções de Empregado Doméstico da residência do Ministro.

Despacho n.º 2345/12:

Exonera Ana Maria José Pedro das funções de Lavadeira da residência do Ministro.

Despacho n.º 2346/12:

Exonera Júlia Pereira Lopes das funções de Cozinheira da residência do Ministro.

Despacho n.º 2347/12:

Exonera Henriques Kanguende das funções de Motorista do Ministro.

Despacho n.º 2348/12:

Exonera António Lucas da Silva das funções de Motorista do Ministro.

Despacho n.º 2349/12:

Exonera Lucinda Luís Lucamba das funções de Empregada Doméstica da residência do Ministro.

Despacho n.º 2350/12:

Exonera Madalena Francisco António, das funções de Cozinheira da residência do Ministro.

MINISTÉRIO DO ENSINO SUPERIOR E DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Decreto Executivo n.º 436/12 de 31 de Outubro

Considerando que por Decreto Presidencial n.º 168/12, de 24 de Julho, foi autorizada a criação do Instituto Superior de Angola — ISA, como instituição de ensino superior privada;

Considerando que uma instituição de ensino superior está vocacionada a ministrar cursos de formação graduada e pós-graduada nos termos do disposto no artigo 30.º do Decreto n.º 90/09, de 15 de Dezembro;

Considerando que o Instituto Superior de Angola — ISA preenche os pressupostos legais para ministrar cursos de Graduação em Ciência Política, Direito, Comunicação Social, Enfermagem, Análises Clínicas, Gestão de

Empresas, Gestão de Recursos Humanos, Engenharia Informática, Psicologia, Sociologia, Ciências Aeronáuticas, Ciências Alimentares, Construção Civil, Electrónica e Telecomunicações, Educação Física, Economia, Marketing, Agronomia, Fisioterapia e Pedagogia;

Convindo formalizar a criação dos cursos acima referidos e aprovar o respectivo plano de estudo, a ser ministrado no Instituto Superior de Angola — ISA;

Em conformidade com os poderes delegados pelo Presidente da República, nos termos do artigo 137.º da Constituição da República de Angola e de acordo a alínea g) do artigo 15.º do Decreto n.º 90/09, de 15 de Dezembro, e dos artigos 8.º e 10.º do Decreto Executivo n.º 26/11, de 23 de Fevereiro, determino:

1.º — É aprovado no Instituto Superior de Angola, os seguintes cursos que conferem ao Grau de Licenciatura:

- a) Ciência Política;
- b) Direito;
- c) Comunicação Social;
- d) Enfermagem;
- e) Análises Clínicas;
- f) Gestão de Empresas;
- g) Gestão de Recursos Humanos;
- h) Engenharia Informática;
- i) Psicologia;
- j) Sociologia;
- k) Ciências Aeronáuticas;
- l) Ciências Alimentares;
- m) Construção Civil;
- n) Electrónica e Telecomunicações;
- o) Educação Física;
- p) Economia;
- q) Marketing;
- r) Agronomia;
- s) Fisioterapia;
- t) Pedagogia.

2.º — É aprovado o plano de estudos dos cursos criados no ponto anterior, constantes do Anexo I, ao presente Diploma e que dele faz parte integrante;

3.º — As dúvidas e omissões resultantes da aplicação e interpretação do presente Diploma são resolvidas pelo titular do Ministério do Ensino Superior e da Ciência e Tecnologia;

4.º — O presente Decreto Executivo tem efeitos à data da sua publicação.

Publique-se.

Luanda, aos 21 de Agosto de 2012.

A Ministra, *Maria Cândida Pereira Teixeira*.



Quarta-feira, 31 de Outubro de 2012

I Série - N.º 209

DIÁRIO DA REPÚBLICA

ÓRGÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE ANGOLA

Preço deste número - Kz: 370,00

Toda a correspondência, quer oficial, quer relativa a anúncios e assinaturas do «Diário da República», deve ser dirigida à Imprensa Nacional - E.P., em Luanda, Rua Henrique de Carvalho, n.º 2, Cidade Alta, Caixa Postal 1306, «www.impresanacional.gov.ao» - End. teleg.: «Imprensa».

ASSINATURA

	Ano
As três séries	Kz: 440 375,00
A 1.ª série	Kz: 260 250,00
A 2.ª série	Kz: 135 850,00
A 3.ª série	Kz: 105 700,00

O preço de cada linha publicada nos Diários da República 1.ª e 2.ª série é de Kz: 75,00 e para a 3.ª série Kz: 95,00, acrescido do respectivo imposto do selo, dependendo a publicação da 3.ª série de depósito prévio a efectuar na tesouraria da Imprensa Nacional - E. P.

IMPRESA NACIONAL - E. P.

Rua Henrique de Carvalho n.º 2

E-mail: imprenac@hotmail.com

Caixa Postal N.º 1306

CIRCULAR

Excelentíssimos Senhores:

Havendo necessidade de se evitarem os inconvenientes que resultam para os nossos serviços do facto das respectivas assinaturas no *Diário da República* não serem feitas com a devida oportunidade.

Para que não haja interrupção no fornecimento do *Diário da República* aos estimados clientes, temos a honra de informá-los que estão abertas a partir desta data até 15 de Fevereiro de 2013, as respectivas assinaturas para o ano 2013 pelo que deverão providenciar a regularização dos seus pagamentos junto dos nossos serviços.

1. Estando de momento os preços das assinaturas do *Diário da República* em fase de revisão para um possível reajustamento, e urgindo de momento a necessidade por parte dos nossos assinantes de confirmarem o fornecimento do *Diário da República* para o ano 2013, passam a título provisório a vigorar em território nacional os preços em vigor, acrescido do Imposto de Consumo a taxa de 2% (dois porcentos):

As 3 séries	Kz: 463 125,00
1.ª série	Kz: 273 700,00
2.ª série	Kz: 142 870,00
3.ª série	Kz: 111 160,00

2. Tão logo seja publicado o preço definitivo em *Diário da República* ou cobrança pela Imprensa Nacional - E.P. mediante correspondência, os assinantes terão o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para liquidar a diferença apurada, para assegurar a continuidade do fornecimento durante o período em referência.

3. As assinaturas serão feitas apenas em regime anual.

4. Aos preços mencionados no n.º 1 acrescer-se-á um valor adicional para portes de correio por via normal das três séries, para todo o ano, no valor de Kz: 95 975,00 que poderá sofrer eventuais alterações em função da flutuação das taxas a praticar pela Empresa Nacional de Correios de Angola, E.P., no ano de 2013.

5. Os clientes que optarem pela recepção dos *Diários da República* através do correio deverão indicar o seu endereço completo, incluindo a Caixa Postal, a fim de se evitarem atrasos na sua entrega, devolução ou extravio.

Observações:

- Estes preços poderão ser alterados se houver uma desvalorização da moeda nacional, numa proporção superior à base que determinou o seu cálculo ou outros factores que afetem consideravelmente a nossa situação financeira.
- As assinaturas que forem feitas até 15 de Fevereiro de 2013 sofrerão um acréscimo aos preços em vigor de uma taxa correspondente a 15%.
- Aos organismos do Estado e das organizações dos seus pagamentos deverão ser feitos até 15 de Dezembro do ano em curso, sob pena de serem canceladas a crédito as assinaturas para o ano de 2013.

SUMÁRIO

Ministério do Ensino Superior e da Ciência e Tecnologia

Decreto Executivo n.º 436/12:

Aprova no Instituto Superior de Angola, os cursos que conferem ao Grau de Licenciatura em Ciência Política, Direito, Comunicação Social, Enfermagem, Análises Clínicas, Gestão de Empresas, Gestão de Recursos Humanos, Engenharia Informática, Psicologia, Sociologia, Ciências Agrárias, Ciências Alimentares, Construção Civil, Electrónica e Telecomunicações, Educação Física, Economia, Marketing, Agronomia, Fisioterapia e Pedagogia, e aprova o plano de estudo dos cursos criados.



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DAS FINANÇAS
ADMINISTRAÇÃO GERAL TRIBUTÁRIA

3º Bº F. Luanda
PROVINCIA DE LUANDA

5417149713 - DADOS DE CONTRIBUINTE

Página 1 de 2
Data de Emissão: 06-03-2015 11:17
Versão: 1.1.0

Funcionário: monica mariana ernesto
Data: 06-03-2015 11:17:51

Sede

Nome: ISA HENRIQUES- INSTITUTO SUPERIOR DE ANGOLA ,LDA
Morada: RUA DA PEDREIRA BAIRRO 17 DE SETEMBRO
Localidade: 17 de Setembro
Telefone: 923424359/912513698 Telemóvel:
Fax: E-Mail:
Província: PROVINCIA DE LUANDA
Município: Cacuaco
Rep. Fiscal: RF Cacuaco
CAE: 880300 Ensino Superior .
S. Institucional: 328 Administrações privadas
Enquadramento: Sociedade por Quotas
Volume de Negócios: Kz 0,00
N. Estabelecimentos: 0

Nome ou Designação Comercial

ISA HENRIQUES- INSTITUTO SUPERIOR DE ANGOLA ,LDA

Constituição

Data: 26/10/2011
Diário da República: 26/10/2011

Actividade

Data Início: 26/10/2011
Data Alteração:
Data Cessação:
Motivo Cessação:

Capital Social

Cap. Soc.: Kz 95.000,00
Privado (%): 100 Público (%): 0 Estrangeiro (%): 0

Número de pessoas ao serviço da empresa

Homens: 0 Mulheres: 0

Técnico de Contas

NIF:
Nome:

Certificado de Registo Estatístico

A Empresa ISA HENRIQUES - INSTITUTO SUPERIOR DE ANGOLA, ...

LDA. sediada na

Província de Luanda encontra-se registada

neste Instituto com o n.º 14923, de acordo com o

Decreto n.º 92/82 de 18/10/82 do Conselho de Ministro.

Luanda, aos ...16... de Dezembro de ...2011...

O DIRECTOR GERAL

Camilo Ceita