

Prefácio, xiii

Estrutura e diferencial do livro, xvii

Capítulo 1 – Conceitos básicos e aplicações, 1

1.1 Sistema, 6

1.2 Informação, 22

1.3 Gerencial, 25

1.4 Sistema de Informações Gerenciais – SIG, 26

1.4.1 Benefícios dos sistemas de informações gerenciais para as empresas, 32

1.5 Interação com outras técnicas de análise decisória, 38

1.6 Abordagens estratégica, tática e operacional, 40

1.7 Esquema básico de delineamento do SIG, 44

Resumo, 70

Questões para debate, 71

Caso: Estruturação do SIG na Agribusiness Indústria e Comércio S.A., 71

Capítulo 2 – Metodologia de desenvolvimento e implementação do SIG, 73

2.1 Fases do desenvolvimento e da implementação do SIG, 74

2.1.1 Fase da conceituação do SIG, 87

2.1.2 Fase do levantamento e da análise do SIG, 93

2.1.3 Fase da estruturação do SIG, 109

2.1.4 Fase da implementação e avaliação do SIG, 117

Resumo, 124

Questões para debate, 125

Caso: Desenvolvimento e implementação do SIG no Pronto-Socorro Novo Mundo, 125

Capítulo 3 – Componentes, condicionantes, níveis de influência e níveis de abrangência do SIG, 128

3.1 Modelo básico, 130

3.1.1 Níveis de abrangência do SIG, 134

- 3.1.2 Níveis de influência do SIG, 136
- 3.1.3 Condicionantes do SIG, 137
- 3.1.4 Componentes do SIG, 142
 - 3.1.4.1 Alguns aspectos das decisões, 144

Resumo, 156

Questões para debate, 157

Caso: Administração corporativa na empresa Brocafo, 157

Capítulo 4 – Estruturação do SIG, 160

- 4.1 Administração por objetivos, 161
- 4.2 Estruturação do plano diretor de sistemas de informações, 164
 - 4.2.1 Comitê de informações, 165
 - 4.2.2 Formulários de levantamento e análise, 168
- 4.3 Estruturação de reuniões de trabalho, 171
- 4.4 Estruturação dos relatórios gerenciais, 185
- 4.5 Processo de negociação no desenvolvimento do SIG, 186

Resumo, 192

Questões para debate, 193

Caso: Reuniões de Diretoria na M & M Comércio e Representações Ltda., 193

Capítulo 5 – Implementação e avaliação do SIG, 196

- 5.1 Itens do controle e avaliação do SIG, 197
- 5.2 Abordagens de avaliação do SIG, 203
- 5.3 Como administrar possíveis resistências, 209

Resumo, 235

Questões para debate, 236

Caso: Uma reunião tumultuada, 237

Capítulo 6 – Características básicas do administrador do SIG, 238

- 6.1 Características do executivo administrador do SIG, 239

Resumo, 262

Questões para debate, 262

Caso: Socorro! Os executivos de minha empresa não querem decidir nada, 262

Capítulo 7 – Sugestões para melhor trabalhar o SIG, 265

7.1 Sugestões para o momento anterior ao desenvolvimento do SIG, 266

7.2 Sugestões para o momento do desenvolvimento do SIG, 276

7.3 Sugestões para o momento de implementação e avaliação do SIG, 280

Resumo, 281

Questões para debate, 282

Caso: Postura dos executivos na análise e na decisão da montagem de um restaurante na XYZ Indústria e Comércio Ltda., 282

Glossário, 285

Bibliografia, 293