

## A IMPORTÂNCIA DO PROCESSO DECISÓRIO NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

Jhonatan Silva BALTIERI<sup>1</sup>  
Gilson Rodrigo Silvério POLIDORIO<sup>2</sup>

Uma organização, seja ela uma pequena empresa familiar ou uma grande multinacional, depende de pessoas que tomam decisões, cabendo a essas pessoas a responsabilidade de lidar com as consequências da decisão tomada. Alguns autores frisam que o processo decisório é apenas uma ferramenta para solucionar problemas, mas é muito claro que as pessoas capazes de tomar decisões são as mais importantes da organização, pois decisões simples como vender ou não vender e comprar ou não comprar levam as organizações ao progresso ou retrocesso. Todas as grandes empresas começaram com uma pessoa ou um grupo de pessoas que decidiram investir em um negócio e, graças a essa decisão de investir, hoje a empresa é reconhecida principalmente pelas boas decisões tomadas por uma pessoa ou grupo visto como competente e habilidoso para esta função. Algumas empresas atribuem o poder da tomada de decisões àquelas pessoas mais velhas por causa da experiência para com a empresa e também porque os mais velhos teoricamente são mais sábios, algo que pode ser colocado em cheque dado à capacitação e desenvolvimento de novos tomadores de decisões que estão em constante atualização. A pessoa que toma decisões ou a pessoa que atribui este poder a um terceiro deve levar em consideração que o foco deste processo é o melhor desempenho possível da organização. Em uma família, por exemplo, uma decisão mal tomada pode levar à falta de disciplina ou até mesmo a um rompimento, fazendo com que a organização familiar se desfaça em duas ou mais partes, acabando com sua harmonia. Por outro lado, em uma organização empresarial, uma decisão mal tomada, pode levá-la à falência, extinguindo empregos e por vezes prejudicando a economia do país. Neste contexto, algumas boas ferramentas para a tomada de decisões podem representar possíveis caminhos para não se chegar ao caos empresarial. Dentre as conhecidas, por exemplo, estão o “Diagrama de Ishikawa” e a “Árvore de Decisões”. O “Diagrama de Ishikawa”, ou “Diagrama 4M”, é um gráfico com formato de esqueleto de peixe, sendo que cada ponta de espinha trás uma pergunta que começa com por quê. Esse diagrama é muito útil àqueles que querem identificar a causa de um possível problema. Já a “Árvore de Decisões” é um gráfico esquemático que indica alternativas a uma pergunta e as suas possíveis consequências positivas ou negativas.

**Palavras-chave:** Desempenho organizacional. Processo decisório. Ferramentas.

<sup>1</sup>Discente do 1º ano do curso de Ciências Contábeis das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. E-mail: jhonatanb@unitoledo.br

<sup>2</sup>Docente dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Sistemas de Informação, Tecnologia em Gestão Financeira e Tecnologia em Marketing das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Mestre em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo. E-mail: gilson-rodrigo@unitoledo.br. Orientador do trabalho.