

Mudanças Organizacionais pós-implantação do sistema de informação em supermercados

Carlaile Largura do Vale (Fundação Universidade Federal de Rondônia) carlaile@unir.br
Sabrina Félix Custódio (Fundação Universidade Federal de Rondônia) sabrinafelixcustodio@gmail.com
Taiana Mercedes Ruiz Ferreira (Fundação Universidade Federal de Rondônia) ruiztaiana@gmail.com

Resumo:

O setor de supermercadista vem sofrendo inúmeras transformações que fazem com que ocorra um aumento da competitividade, de forma que a utilização do sistema de informação (SI) seja cada vez mais indispensável para o funcionamento, permanência e evolução da organização. O objetivo dessa pesquisa é analisar os impactos da utilização do sistema de informação nos mercados localizado no município de Presidente Médici/RO. A metodologia utilizada foi classificada como descritiva com abordagem qualitativa e o método dedutivo, realizado na primeira etapa um levantamento bibliográfico e na segunda etapa com base no referencial teórico foi elaborado um questionário estruturado a ser aplicada aos proprietários dos supermercados. Os sujeitos da pesquisa serão três mercados denominados A, B e C do município de Presidente Médici. Foram escolhidos somente três supermercados devido à facilidade ao acesso a organização. Os aspectos éticos da pesquisa em relação aos informantes serão mantidos em sigilo. De acordo com a visita nas empresas estudadas pode-se perceber que as mesmas utilizam parcialmente dos seus SI devido a não realização de treinamentos por parte do responsável pelo sistema. Muitas mudanças ocorrem ao implantar os sistemas de informações nas organizações, e essas mudanças traz para a empresa muitas vantagens, sendo algumas delas: otimização do fluxo de informação permitindo maior agilidade e organização, informação são dadas mais rápidas e de forma seguras, redução de custos operacionais e administrativos e ganho de produtividade, maior integridade e veracidade da informação, maior estabilidade, maior segurança de acesso a informação e maior competitividade para as organizações.

Palavras-chave: Sistema de Informação, Mudanças e Impactos, Supermercado.

Organizational changes after implementation of the information system in supermarkets

Abstract

The supermarket industry has undergone many changes that cause there is an increase of competitiveness, so that the use of the Information System (IS) is increasingly essential for the operation, permanence and evolution of the organization. The purpose of this research is to analyze the impacts of the use of information system in markets located in the municipality of Presidente Medici / RO. The methodology used was classified as descriptive with qualitative approach and the deductive method, performed in the first phase a literature review and the second stage based on the theoretical framework was developed a structured questionnaire to be applied to the owners of supermarkets. The subjects will be three markets called A, B and C of the municipality of Presidente Medici. only three supermarkets were chosen because of the ease of access to the organization. The ethical aspects of research in relation to informants will be kept confidential. According to the visit in the studied companies you can realize that they use part of their information systems due to non-realization of training by the responsible for the system. Many changes occur to deploy information systems in organizations, and these changes brings to the company many advantages, some of which are:

optimization of information flow allowing greater flexibility and organization information are given more rapid and secure manner, cost reduction operational and administrative and gain productivity, integrity and truthfulness of the information, greater stability, greater security of access to information and greater competitiveness for organizations.

Key-words: System information , Changes and Impacts , Supermarket .

1. Introdução

Com o avanço da tecnologia as empresas foram obrigadas a seguir as exigências de um novo mercado que surgia. A globalização trouxe grande modernidade para as empresas, levando-as a rever seus processos e a darem mais atenção à qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes. Também foi uma das razões que mais impulsionou a competitividade global (PACHECO; AGUIAR; TORRE, 2013).

Para que as empresas consigam acompanhar as mudanças dos consumidores e ampliar a sua competitividade no ambiente empresarial, é necessário que elas façam adequações nos processos de coleta de dados, armazenamento, análise e disseminação da informação, além de investimentos na implantação de tecnologias, a fim de obterem maior suporte em suas resoluções (GOMES; MOURA; ROCHA, 2013).

Todavia, falar de sistemas de informações e tecnologia de informações, é falar do tratamento das informações que circulam no ambiente da empresa, seja ele interno ou externo. A informação é vista como recurso essencial para o desenrolar de todas as atividades, principalmente, em cada fase do processo de tomada de decisões gerenciais (PACHECO; AGUIAR; TORRE, 2013).

A utilização de sistema de informação no setor supermercadista tem se tornado cada vez mais indispensável para a gestão do negócio. Isto se deve a vários fatores como, por exemplo: a busca por maior eficiência em suas operações, redução de custos, as crescentes exigências legais, fiscais, tributárias e o ambiente altamente competitivo vivido pelo setor, gerando assim informações com valor agregado (CARVALHO; GALEGALE, 2006).

Neste contexto, o objetivo da pesquisa analisou os impactos da utilização do sistema de informação nos mercados localizado no município de Presidente Médici/RO, de maneira que a empresa consiga atuar de maneira mais eficiente no cenário competitivo do mercado.

2 Referencial teórico

Nos tópicos abaixo foram descritos o referencial teórico da pesquisa no que diz respeito a Sistema de Informação. O artigo irá contextualizar sobre: Sistemas de informação e seu histórico; Sistema de informação nas organizações; Característica do sistema de informação; Benefícios e dificuldades do uso de sistema de informação; Mudanças estruturais relacionadas com o sistema de informação e Mudanças tecnológicas, com intuito de explicar sobre o tema proposto pelo artigo.

2.1 Sistemas de informação e seu histórico

O sistema é visto como algo constituído em uma série de componentes interdependentes em constantes interações, com o intuito de efetuar a consecução de um ou mais objetivos ou metas (COSTA 2001). Segundo O' Brien (2004), sistema possui três componentes básicos em interação: entrada, processamento e saída.

O sistema de informação recebe recursos de dados como entrada e os processa em produtos de informação como saída. Os sistemas de informação (SI) pode ser definido como um conjunto de componentes que coletam, processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização, com a finalidade de dar suporte às atividades (LAUDON e LAUDON, 2010). Para O' Brien (2004), o sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, hardware, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização.

Segundo Batista (2004), os sistemas de informação podem ser entendidos como processos administrativos que envolvem processos menores que interagem entre si, integrando-se para armazenar dados e gerar informações para contribuir nas decisões. Os sistemas de informação são criados utilizando os conceitos da tecnologia da informação e fornecem condições para que a empresa possa tomar decisões corretas e exatas, propiciando que a mesma venha sempre a atingir um bom desempenho (MARTINS et. al, 2012).

De acordo Laudon e Laudon (2010, p. 13), para compreender totalmente os sistemas de informação, você precisa conhecer suas dimensões mais amplas, a organizacional, a humana e a tecnológica bem como seu poder de fornecer soluções para os desafios e os problemas no ambiente empresarial.

Numa perspectiva histórica, os sistemas de informação evoluíram de acordo com as necessidades organizacionais. Até os anos 1960, o papel dos sistemas de informações era simples: processamento de transações, manutenção de registros e contabilidade (O' BRIEN 2004). Mais tarde começaram a ser desenvolvidos os primeiros conceitos de sistemas de informações gerenciais (SIG), e outro papel foi adicionado, onde eram fornecidos aos usuários finais gerenciais relatórios administrativos predefinidos que dariam aos gerentes a informação de que necessitavam para apoiar a tomada de decisão (O' BRIEN 2004).

De acordo com O' Brien (2004), na década de 1980 com o surgimento dos microcomputadores, pacotes de software de aplicativos e redes de telecomunicações deram origem ao fenômeno da computação pelo usuário final, onde os mesmos puderam usar seus próprios recursos de computação em apoio as suas exigências de trabalho em vez de esperar pelo apoio indireto dos departamentos de serviços de informação da empresa.

Buscando solucionar as dificuldades encontradas na gestão interna dos processos organizacionais, foram introduzidos os primeiros sistemas integrados de gestão (SIG), que dentre outras facilidades, forneciam um controle automatizado dos processos, integrando todos os setores da organização (TONI, 2004).

Com o aumento competitivo, houve uma necessidade de estar à frente dos concorrentes, com isso foi introduzido a tecnologia conhecida como sistemas de informação executiva (TONI 2004). Segundo O' Brien (2004), o sistema de informação executiva propicia aos altos executivos uma maneira fácil de obter as informações críticas que eles desejam, quando as desejam e elaboradas nos formatos desejados por eles. Este sistema é destinado a satisfazer as necessidades de informação dos executivos, visando eliminar a necessidade de intermediários.

Entre os anos de 1990 a 2000, a um rápido crescimento da internet, intranets, extranets e outras redes globais interconectadas, onde alterou radicalmente a visão das empresas em relação aos sistemas de informações nos negócios (O' BRIEN (2004). As empresas interconectada a internet e os sistemas globalizados de e-business e de e-commerce, estão revolucionando as operações e a administração das empresas de negócios da atualidade, além de mudar as tradicionais maneiras de interagir com os clientes (O' BRIEN, 2004).

No mundo atual conhecer os sistemas de informação é essencial, pois muitas organizações precisam deles para sobreviver e prosperar (MARTINS et. al (2012). Esses sistemas podem auxiliar as empresas a estender seu alcance a locais distantes, oferecer novos produtos e serviços, reorganizar fluxos de tarefas e trabalho e, talvez, transformar radicalmente o modo como conduzem os negócios (LAUDON e LAUDON, 2010).

2.2 Sistema de informação nas organizações

Em um mundo com mudanças rápidas, os sistemas e tecnologias da informação são vitais para o desempenho das organizações. Segundo Batista (2004, p. 39), “... o objetivo de usar os sistemas de informação é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional”.

A forma de organizar o sistema de informação e de utilizá-lo é que irá diferenciar uma empresa da outra. Segundo Costa (2001), o êxito está relacionado com a utilização eficaz dos sistemas de informação disponível na empresa.

Segundo Laudon e Laudon (2010), as empresas investem na área de sistema de informação a fim de atender a certos objetivos, que são eles:

- a) Busca de excelência nas operações para obter produtividade, eficiência e rapidez;
- b) Desenvolvimento de novos produtos e serviços;
- c) Aproximar a relação com os clientes, atendendo-os melhor;
- d) Agilidade na tomada de decisões com informações mais precisas.

Para Laudon e Laudon (2010) com o sistema de informação implantado, as empresas podem aumentar seu grau de participação no mercado, oferecer novos produtos, ajustar-se internamente e muitas vezes transformar radicalmente o modo como conduzem seus negócios.

Laudon e Laudon (2005) apontam que os SI adicionam valor à empresa de várias formas, aumentando a produtividade, os lucros, ou melhorando a capacidade competitiva. Os mesmos autores apontam cinco atividades principais dos SI dentro das organizações:

- a) Aumento de eficiência operacional da empresa;
- b) Processamento de transações básicas;
- c) Coleta e transmissão de informações gerenciais;
- d) Monitoramento e registro do desempenho dos empregados e setores;
- e) Manutenção do registro de status e mudanças nas funções centrais do negócio da empresa.

Para Laudon e Laudon (2010, p. 29) os sistemas de informação podem facilitar a sobrevivência e a prosperidade das empresas, e conhecê-lo é essencial para os administradores. Segundo Carvalho e Galeale (2006), a utilização de um sistema de informação no setor supermercadista tem aumentado e se tornado cada vez mais indispensável para a gestão do negócio. De acordo com os mesmos autores, isto se deve a vários fatores, dentre os quais se podem destacar a busca pela maior eficiência no desempenho operacional, a redução de custos, a necessidade de integração com a cadeia logística, imposta pelos fornecedores, as crescentes exigências legais, fiscais, tributárias e o ambiente de grande competitividade do setor.

2.2.1 Característica do sistema de informação

Os sistemas de informações podem ser classificados de várias formas, apresentando características distintas uns dos outros. De acordo com Padilha e Marins (2005) uma das características do sistema de informação é a integração de todas as áreas da empresa, sendo este um grande ganho na utilização destas ferramentas.

Para Bastista (2005) as informações gerenciais podem ser caracterizadas como:

- a) Comparativas - comparação dos planos de execução;
- b) Confiáveis - o grau de confiabilidade necessário para a tomada de decisão;
- c) Geradas em tempo hábil - a informação deve estar nas mãos de seu usuário no momento em que ele precisa dela;
- d) Por nível de detalhe adequado - as informações nos nível gerencial devem ser detalhadas para não causar desconforto em seu estudo;
- e) Por exceção - as informações devem ser selecionadas levando em consideração o que realmente é relevante.

De acordo com Rezende e Abreu (2000), o sistema de informação apresenta algumas características, que são:

- a) Grande volume de dados e informações;
- b) Complexidade de processamentos;
- c) Muitos clientes e/ou usuários envolvidos;
- d) Contexto abrangente, mutável e dinâmico;
- e) Ambiente organização, entrada processamento, saída e realimentação;
- f) Interligação de diversas técnicas e tecnologias;
- g) Suporte à tomada de decisões empresariais;
- h) Auxílio na qualidade, produtividade e competitividade organizacional.

Diante desse contexto os sistemas de informação contribuem para que as empresas tornem-se competitivas, dando suporte para a tomada de decisão, aumentando sua qualidade no serviço e aumentando as informações disponíveis pela a empresa, informações que são dadas de forma mais rápidas e de forma mais precisa.

2.3 Benefícios e dificuldades do uso de sistema de informação

Os sistemas, quando utilizados de maneira correta, podem trazer uma melhor adequação das orientações que uma organização deve seguir em busca de uma melhoria dos processos e da sua posição no mercado, frente às suas forças competitivas. Ele deve oferecer o devido suporte às fases de gestão, planejamento, execução e controle das atividades desenvolvidas nas empresas (LEAL, 2011).

Fica claro que a utilização de um sistema de informação eficiente pode ter um significativo impacto no desenvolvimento da empresa. Alguns benefícios encontrados com a aplicação desses recursos tecnológicos podem ser: a redução dos custos operacionais; informações mais seguras e acessíveis; facilidade tanto nas tomadas de decisões como no sucesso da empresa e aquisição de vantagem competitiva em relação à concorrência, (PACHECO; AGUIAR; TORRE, 2013).

Contudo, o sucesso do uso de um sistema de informação não deve se limitar apenas a esses benefícios, ele deve ser avaliado também pela eficácia da tecnologia no apoio das estratégias organizacionais, facilitando nos processos de negócios, ampliando suas estruturas e cultura organizacionais, além de incrementar o valor da empresa para o cliente e para os negócios, (PACHECO; AGUIAR; TORRE, 2013).

Com o uso do sistema de informação nas organizações, as organizações encontram dificuldades que podem interferir no desenvolvimento da empresa, essas dificuldades podem ser: dificuldade no envolvimento da alta e média gestão da empresa; falta de competência pelas pessoas envolvidas no uso do sistema de informação; falta de um planejamento mestre do uso do sistema de informação; mudanças estruturais; mudanças tecnológicas; mudanças de cultura e organizacional (LEAL, 2011).

Portanto, o sistema de informação contribui para o desenvolvimento das organizações em gerar informações rápidas, precisas e fundamentais para o processo de tomada de decisão, garantido assim, uma estruturação diferenciada, ocasionando em vantagem competitiva em relação às outras organizações (FRANCISCO, 2011).

2.4 Mudanças estruturais relacionadas com o sistema de informação

As mudanças estruturais organizacionais podem ocorrer em relação à alteração do nível de tomada de decisão; criação de novas estruturas organizacionais; eliminação de estruturas organizacionais; reorganização de processos; alteração do tipo da estrutura da organização. A mudança na organização envolve várias alterações possíveis, podendo se deslocar de uma posição para outra posição, mudar a direção, arrumar de outro jeito, etc. (Laudon e Laudon, 2010).

Em relação às mudanças estruturais relacionadas com o sistema de informação nas organizações, elas podem abranger recurso e a sua integração na operação, podendo ocorrer no layout da organização, nas instalações físicas do maquinário, dos equipamentos e dos elementos usados no sistema de informação da organização, mudanças essas necessárias para o desenvolvimento adequado do sistema utilizado na organização (Laudon e Laudon, 2010).

Essas alterações podem gerar custos iniciais, logo, antes de qualquer mudança é necessário analisar e encontrar as mudanças que geram ou geraram mudanças estruturais no ambiente externo e interno da organização (Laudon e Laudon, 2010).

2.5 Mudanças tecnológicas

A partir da revolução industrial, em meados da década de 70, as empresas passaram a investir em tecnologia visando agilizar o trabalho por meio dos conhecidos computadores. Como não era muito comum, naquela época, empresas adquirirem este tipo de tecnologia, sua aquisição se tornava onerosa, pois, seu custo era elevado e necessitava de pessoal especializado para sua utilização (REZENDE; ABREU, 2011).

Segundo Laudon e Laudon (2010), o que faz do sistema de informação gerencial o assunto mais excitante nos negócios é a mudança contínua em tecnologia, gestão do uso da tecnologia e o impacto no sucesso dos negócios. Novos negócios e setores aparecem enquanto os antigos desaparecem, e empresas bem-sucedidas são aquelas que aprendem como usar as novas tecnologias.

O uso do sistema de informação já representa uma mudança tecnológica, pois estar correlacionada com outras mudanças dentro da organização, sendo que o conhecimento humano, hardware e software são fundamentais para a mudança tecnológica, assim, deve-se considerar além das mudanças tecnológicas as mudanças no arranjo do trabalho, no processo de trabalho, na qualificação dos colaboradores, estrutura física, equipamentos, etc., objetivando o envolvimento de novas ferramentas e mudanças na forma como a organização trabalha (Laudon e Laudon, 2010).

Logo, as mudanças tecnológicas, partem do entendimento básico que se conheça a tecnologia, saiba pra que serve e onde será utilizada, analisando a necessidade da organização e da funcionalidade e uso da tecnologia. Portanto a mudança tecnológica é constante e não só a organização necessita acompanhar a evolução tecnológica, é esperado que todos os membros da organização busquem manter um nível de aprendizado constante do meio que estão inseridos (Laudon e Laudon, 2010).

3 Metodologia

O método de pesquisa utilizado foi a pesquisa descritiva, dedutivo e qualitativa, onde realiza-se o estudo, a análise, o registro e a interpretação das informações.

A pesquisa foi dividida em três etapas, sendo a primeira composta pelo levantamento bibliográfico, feitas em livros, artigos, dissertações e teses. A segunda etapa com base no referencial teórico foi elaborado um questionário semiestruturado a ser aplicado aos donos dos supermercados. O questionário será composto por 13 questões, com perguntas abertas e será elaborado no Google drive. A terceira etapa foi realizada a tabulação dos dados e posteriormente à análise e discussão com base nas premissas dos objetivos da pesquisa.

Os sujeitos da pesquisa serão três supermercados denominados A, B e C do município de Presidente Médici-RO, foi escolhido somente três supermercados devido a facilidade ao acesso a organização. Os aspectos éticos da pesquisa em relação ao informantes serão mantidos em sigilos para não expor a integridade da empresa e dos informantes.

4 Descrição das empresas

A pesquisa foi realizada em 3 supermercados, sendo denominado Empresa A, B e C. A empresa A foi fundada no ano de 1996, atuando no mercado há 19 anos, seu quadro de funcionários é composto de 5 colaboradores. A empresa B, foi fundada no ano de 2003, atua no mercado há 12 anos, tendo em seu quadro de funcionários 5 colaboradores. E a empresa C, foi fundada no ano de 2008, trabalhando no mercado há 7 anos, tendo em seu quadro de funcionários 6 colaboradores. Ambas são empresas familiares, que sempre atuaram no mesmo segmento, estando consolidadas no mercado no município em que estão inseridas.

5 Análise dos resultados e discussões

A análise e apresentação dos dados foram realizadas com base na interpretação das informações coletadas nas empresas, buscando-se relatar as entre linhas da investigação, informações obtidas durante o processo de pesquisa.

5.1 Apresentação dos resultados

Pode ser observado após realização da pesquisa que as empresas utilizam os sistemas de informações, porém nenhuma das empresas entrevistadas utilizam o sistema para gerenciar todas suas operações, gerenciam apenas algumas de suas operações internas. As empresas A e C utilizam o mesmo sistema, escolheram o sistema Trade, pois era o único sistema oferecido para as empresas, depois de sua implantação, surgiram novos tipos de sistemas mais atuais e com melhores recursos, no entanto devido as empresas estarem habituadas aos sistemas antigos, optaram por não realizar a troca dos sistemas por um mais atual.

As empresas A e B utilizam como o sistema o Trade, que atua na empresa para controlar o estoque (entrada e saída) e as vendas. A empresa B o sistema utilizado é o Data Sol, foi escolhido por ter a assistência técnica no município, facilitando quando a empresa tem alguma dúvida e quando acontece algum tipo de problema no sistema, e devido ser um sistema online, que foi exigido pelo governo (que são as notas fiscais online). O sistema atua na empresa para controlar o estoque (entrada e saída), para as vendas, controle de vendas e para controlar o fluxo de caixa, cadastro de clientes e funcionários, controle das dividas da empresa e dos clientes.

Pode-se notar uma sub utilização do sistema onde apenas algumas funções específicas dos mesmos são utilizadas, fator gerado devido ao não conhecimento de todas as funcionalidades do sistema. Ambas as empresas sofrem com o mesmo problema, por causa da falta de treinamentos mais aprofundados. Em relação ao processo de aprendizado, a empresa

responsável pelo programa disponibilizou um simples treinamento para as empresas, ensinando as funções básicas do programa.

Devido às empresas não receber um treinamento aprofundado, os colaboradores das empresas não fazem uso de todas as funções do sistema, com isso a empresa deixa de melhorar a qualidade do serviço prestado, com isso diminui a rapidez na informação, deixando de interligar o sistema com outras áreas.

As empresas precisam estar preparadas para lidar com os problemas internos e externos do ambiente em que estão inseridas, para tanto buscam no desenvolvimento de sistemas de informações suporte para a resolução desses problemas. Os sistemas de informação auxiliam as empresas no processo de tomada de decisão de quanto e quando comprar. O sistema é alimentado todas as vezes que chega mercadoria na empresa, através da entrada em estoque, e quando são feitas vendas, através da saída.

Durante a implantação do sistema pode-se observar relatos de uma grande resistência por partes dos funcionários.

Analisando a implantação do sistema antes e depois da implantação do sistema na empresa, quando as empresa:

a) Empresa A: houve muita mudança, antes da implantação era difícil para controlar o estoque e as vendas, pois não tinha isso em registro, com a implantação facilitou o controle de estoque e as compras. Benefícios: facilidade para fazer os pedidos, pois sabem as quantidades certas a serem pedidas, maior controle de estoque, maior controle das vendas.

b) Empresa B: houve muitas mudanças, pois antes não tinha o controle certo do estoque, e das vendas, nem caixa, com a implantação a empresa passou a ter o controle de estoque de entrada e saída, controle das compras e controle do fluxo de caixa, do que sai e do que entra. Benefícios: Facilidade nas compras; controle do estoque; facilidade para gerenciar o dinheiro, devido ao controle de fluxo de caixa.

c) Empresa C: houve muita mudança, antes da implantação era difícil para controlar o estoque e as vendas, pois não tinha isso em registro, com a implantação facilitou o controle de estoque e as compras.

Segundo Rezende e Abreu (2000), se ambas as empresas aplicarem corretamente o sistema de informação, se beneficiarão com aumento da qualidade de serviços, facilidade na tomada de decisão, devido à confiabilidade das informações geradas pelos sistemas, aumenta a produtividade e competitividade organizacional.

Diante disso para as empresas que buscam se manter competitivas no mercado, precisam aplicar corretamente os sistemas de informação, e buscar aplicar todas as funções disponíveis nos sistemas, garantindo assim informações rápidas e precisas, no tempo e no momento desejado pela empresa, facilitando dessa forma a tomada de decisão.

6 Conclusão

Como conclusão do estudo pode-se observar a importância de se aplicar corretamente o sistema de informação, pois com ele a empresa consegue informações pertinentes, rápidas e seguras, aumentando a qualidade do serviço, melhorando o desempenho da organização e rompendo barreiras, com isso aumentando sua competitividade.

As empresas precisam estar atentas ao mercado, procurando adaptar-se às mudanças, buscando obter um diferencial competitivo que proporcione sua continuidade. Tomar decisões corretas, na hora certa, baseadas em informações precisas, é algo que permite à organização manter-se ativa no mercado.

Os sistemas e a tecnologia da informação são imprescindíveis para que a organização tenha uma qualidade em sua tomada de decisões, além de criar uma vantagem competitiva para a empresa. Os sistemas de informação e o SIG são ferramentas fundamentais na tomada de decisão, pois possibilitam ao gerente e aos donos um feedback de todas as operações, embasando assim as futuras decisões.

Desta forma, pode-se perceber a importância do sistema de informação para as organizações e sem seu uso a um impacto significativo para as organizações. Um fator de extrema relevância ao implantar os sistemas de informações em uma empresa são os treinamentos, não adianta ter a mais sofisticada tecnologia se não ter profissionais qualificados para operar o sistema, diante disso vê-se a importância dos treinamentos em uma organização.

Nesse contexto vê-se a importância de aplicar corretamente os sistemas de informações nas organizações, na qual muitas mudanças ocorrem, trazendo varias vantagens para a organização, sendo algumas delas: otimização do fluxo de informação permitindo maior agilidade e organização, redução de custos operacionais, administrativos e ganho de produtividade, maior integridade e veracidade da informação, maior estabilidade e maior segurança de acesso a informação.

Desta forma, compreender como os sistemas de informações e suas ferramentas causam impactos em uma organização e saber avaliar a contribuição que essas inovações podem oferecer para atingir os objetivos propostos pelas empresas torna-se um requisito necessário para os empreendedores que buscam competitividade no mercado.

7 Referências

BATISTA, Emerson de Oliveira. *Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento.* São Paulo: Saraiva, 2004.

BEUREN, M. I.; Martins, W. L. *Sistema de informações executivas: suas características e reflexões sobre sua aplicação no processo de gestão.* 2001. Revista Contabilidade e Finanças. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-70772001000200001>. Acessado no dia 24/11/2015.

CARVALHO, Alexey. ; GALEGALE, Napoleão Verardi. *Tecnologia da informação no setor supermercadista: um estudo exploratório no interior de São Paulo.* XIII SIMPEP: Simpósio de Engenharia de Produção - Universidade Estadual Paulista. Bauru – SP, 2006.

COSTA, B. A. S. L. *Tecnologia da informação: uma análise de sua implementação em organizações.* 2001. Dissertação apresentada ao curso de Mestrado em Administração do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais.

FRANCISCO, Leonardo de Lima. *A importância do sistema de informação como ferramenta gerencial para minimercados.* 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-importancia-do-sistema-de-informacao-como-ferramenta-gerencial-para-minimercados/57188/>>. Acesso em 20 de novembro de 2015.

GOMES, Jairo de Pontes; MOURA, Elton Oliveira de; ROCHA, Elaine de Lima. *Sistema de informação como ferramenta de apoio à decisão varejista: Um estudo de caso em uma pequena empresa do brejo Paraibano,* 2013. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2013_TN_STO_184_049_22597.pdf> Acesso em 10 de fevereiro de 2016.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. *Gerenciamento de sistemas de informação.* 3. ed. LTC: Rio de Janeiro, 2005.

LAUDON, Kenneth. *Sistemas de informação gerenciais/ kennethLaudon; tradução Luciana do Amaral Teixeira; revisão técnica Belmiro Nascimento -- 9 ed -- São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.*

LEAL, Leiane Caminha. *O uso da tecnologia da informação como instrumento de apoio à gestão: Um estudo de caso na empresa Tecno-Graf.* Picos, 2013. Disponível em: <<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/monografia%20totalmente%20completa.pdf>>. Acesso em 20 de novembro de 2015.

MARTINS, Pablo Luiz ; MELO, Bruna Martins ; QUEIROZ, Danilo Lemos; SOUZA, Mariana Silva; Borges, Rodrigo de Oliveira. *Tecnologia e Sistemas de Informação e Suas Influências na Gestão e Contabilidade.* Artigo apresentado simpósio de excelência em gestão e tecnologia, 2012.

O'BRIEN, James A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet.* 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PACHECO, Ana Gabriela S. de M.; AGUIAR, Emanuela Macedo de; TORRES, Elvia Florêncio. *A Aplicabilidade do Sistema de Informação na Gestão de Estoque de Supermercados: um estudo multicasos em Picos/PI.* Picos, 2013. Disponível em: <<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/Artigo%20-%20Gabriela%20e%20Emanuela.pdf>>. Acesso em 20 de novembro de 2015.

PADILHA, C. C. T.; Marins, S. A. F. *Sistemas ERP: características, custos e tendências.* 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132005000100009> . Acessado no dia 24/11/2015.

PEROTTONI (R.), OLIVEIRA (M.), LUCIANO (E.M.) e FREITAS (H.). *Sistemas de informações: um estudo comparativo das características tradicionais às atuais.* Porto Alegre/RS: Artigo disponível em: (<http://read.adm.ufrgs.br>), PPGA/EA/UFRGS, v.7, n. 3, 2001.

PUC-RIO, disponível em: <http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/7164/7164_3.PDF>. Acessado no dia 25/11/2015.

POLLONI, Enrico G. F. *Administrando Sistemas de Informação – Estudo de Viabilidade.* São Paulo: Futura, 2000. Tirado do artigo: A importância dos sistemas de informação para a controladoria no processo de gestão. V Encontro Paranaense de Pesquisa e Extensão em Ciências Sociais Aplicadas e VII Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. *Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas.* São Paulo: Atlas, 2000.

REZENDE, Denis Alcides. *Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas/* Denis Alcides Rezende, Aline França de Abreu. – 8. Ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

TONI, A. J. *A evolução dos sistemas de informação.* 2004. Disponível em: <<http://www.e-combr.com.br/artigos/19-a-evolucao-dos-sistemas-de-informacao.html>> . Acessado no dia 25/11/2015.

8 Apêndice A- questionário

1. Quando foi fundada a empresa?

2. Quantos funcionários?
 - A. 1 a 20
 - B. 20 a 30
 - C. 30 a 40
 - D. 40 a 50
 - E. Outros: _____
3. A empresa sempre atuou no mesmo segmento de mercado ou já atuou em outro?
 - A. Sim

- B. Não
4. A empresa utiliza sistemas informação para gerenciar suas rotinas internas?
A. Sim
B. Não
5. Qual o sistema de informação e como ele atua dentro da empresa?

6. Quais funcionalidades esse sistema oferece, ele se interliga com outras áreas?

7. A empresa faz uso de todas as funções oferecidas pelo sistema?

8. Como o sistema de informação auxilia a empresa no processo administrativo?

9. Como é alimentado o sistema? Existe manutenção? Quando acontece?

10. Por que a empresa escolheu exatamente esse sistema?

11. Houve alguma resistência por parte dos funcionários da empresa quanto à implementação do sistema?

12. Como aconteceu o processo de aprendizado?

13. Como você avalia o antes e depois da implantação do sistema na empresa? Quais os benefícios.
