

Análise da qualidade da tomada de decisão e do sistema de informação de uma pequena empresa varejista no semiárido potiguar

Luiza Lorena de Sousa Cavalcante (UFERSA) luiza_lorenna@hotmail.com

Jonathan Jameli Santos Medeiros (UFERSA) jonathanjameli@gmail.com

Renata Rafaela Matias de Andrade (UFERSA) renatinha18_rn@hotmail.com

Ermando Gameleira Gomes Junior (UFERSA) gameleirajr@hotmail.com

Marianna Cruz Campos Pontarolo (UFERSA) marianna.campos@ufersa.edu.br

Resumo:

Este trabalho tem por objetivo analisar a qualidade das decisões facilitadas pelo sistema de informação de uma pequena empresa varejista de móveis e eletrodomésticos localizada na cidade de Angicos – RN, semi-árido potiguar. Quanto a metodologia, a pesquisa é de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, objetivo exploratório e com método de estudo de caso. O sistema de informação utilizado pertence à empresa VIGGO: VIC – Sistema integrado para o comércio. O sistema permite o cadastramento de clientes, fornecedores e fabricantes; controle de estoque; sistema de vendas; sistema de entrada e saída de notas fiscais; controle de caixa; saldo devedor, além de mostrar o quanto foi vendido e a quantidade de material que precisa ser reposta. Entretanto, foi observado que a empresa em estudo só utiliza cerca de 54% das funcionalidades oferecidas pelo sistema, deixando à desejar na qualidade de suas decisões de nível tático e estratégico. Apesar de oferecer muitas funcionalidades operacionais, ainda assim, a organização, por dedicar apenas um funcionário a essa atividade, usufrui de forma limitada do potencial gerado pelo sistema de informação. Além disso, foi possível observar deficiências na precisão, abrangência, coerência, eficiência e padronização nas decisões tomadas dentro da organização, o que pode gerar custos mais altos e serviços prestados de baixa qualidade.

Palavras chave: Sistema de Informação, Qualidade do Sistema, Informação.

Analysis of the quality of the decision-making and information system of a small retailer in the semi-arid potiguar

Abstract

This paper aims to analyze the quality of decisions facilitated by the information system of a small retailer of furniture and household appliances located in the city of Angicos - RN, semi-arid Potiguar. As for the methodology, the research is applied in nature, with a qualitative approach, exploratory objective and with a case study method. The information system used belongs to the company VIGGO: VIC - Integrated system for trade. The system allows the registration of customers, suppliers and manufacturers; inventory control; sales system; system of entry and exit of invoices; box control; debit balance, as well as showing how much was sold and the amount of material that needs to be replenished. However, it was observed that the company under study only uses about 54% of the functionalities offered by the system, leaving to be desired in the quality of its tactical and strategic level decisions. Although it offers a lot of operational functionality, the organization, because it dedicates only one employee to this activity, has limited use of the potential generated by the information system. In addition, it was possible to observe deficiencies in accuracy, comprehensiveness, consistency, efficiency and standardization in the decisions made within the organization, which can generate higher costs and poor quality services.

Key-words: Information System, Quality, Information.

1. Introdução

Nos últimos anos as empresas estão buscando melhorias e eficiência de suas operações a fim de conseguir mais lucratividade. Das ferramentas disponíveis, as tecnologias e os sistemas de informação estão entre as mais importantes para atingir altos níveis de eficiência e produtividade nas operações, principalmente no comportamento administrativo e nas práticas de negócios (LAUDON; LAUDON, 2010).

De acordo com Stair e Reynolds (2002), um Sistema de Informações Gerenciais (SIG) abrange pessoas, procedimentos, dispositivos que fornecem informação, banco de dados e softwares. Os setores de produção, marketing, finanças, entre outras recebem suporte dos sistemas de informação ligando-os a um banco de dados comuns.

Algumas pesquisas sugerem que a adoção, implementação e gestão de sistemas e tecnologias de informação em pequenas e médias empresas é problemática. Mudanças no cronograma e custos além do planejado afetam qualquer porte de empresa. Entretanto, pequenas empresas apresentam mais problemas quanto a competência necessária pelos usuários que manusearão o sistema, assim como adequada da informação para seus usuários. Além disso, estas empresas geralmente são menos orientadas para objetivos estratégicos, o que impacta nos possíveis ganhos em eficiência (LAUKKANEN, SARPOLA e HALLIKAINEN, 2007)

Desse modo, o objetivo deste trabalho é realizar uma análise do sistema de informação e da qualidade da tomada de decisão que é facilitada por este sistema utilizado por uma empresa varejista de móveis e eletrodomésticos, localizada na cidade de Angicos – RN.

2. Sistema de Informação

Para Laudon e Laudon (2010), um sistema de informação pode ser tecnicamente definido como um aglomerado de elementos relacionados entre si que coletam (ou resgatam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a ajudar à tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. A finalidade dos sistemas de informações é compreender e analisar como acontece a repercussão da adesão das tecnologias da informação nos métodos de decisão gerenciais e administrativos das empresas.

O'Brien e Marakas (2013) definem o termo sistema como um grupo de componentes interligados que atuam juntos em direção a objetivos comuns recebendo insumos e produzindo resultados por meio de um processo de transformação organizado frente aos objetivos trabalhados. Portanto, um sistema de informação pode ser apresentado como um conjunto de componentes interligados que coleta, recupera, processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.

No geral, os sistemas fazem isso por meio de um circuito de três procedimentos fundamentais: entrada, processamento e saída. A entrada coleta dados brutos de dentro da organização ou de seu ambiente externo. O processamento converte esses dados brutos em uma forma mais relevante. A saída transfere as informações processadas às pessoas que irão utilizá-las ou às funções nas quais elas serão usadas (LAUDON e LAUDON, 2010).

Para usar os sistemas de informação com eficiência é importante conhecer todas as suas dimensões: organizacional, humana e tecnologia que os formam. A dimensão organizacional envolve os processos, hierarquias e cultura organizacionais. Uma organização é a forma de disposição humana de ordenação de tarefas de modo a conquistar um objetivo comum (CHIAVENATO, 2003). Ela é formada com as pessoas se organizando de maneira

hierárquica, realizando tarefas especializadas de maneira agrupada, organizados em processos.

Para este fim é fundamental compreender como é a estrutura hierárquica da organização, compreendendo a convivência das pessoas desta hierarquia e a sua função prática na organização, porque estas particularidades se representarão na aplicação do sistema e compreender como os processos da organização são organizados, porque esta organização se aplicará na forma como o sistema realizará suas funções.

De acordo com Maximiano (2003), as organizações podem ser divididas em três níveis, a mencionar: estratégico, tático e operacional. O nível estratégico contém a alta diretoria de uma organização, agindo na determinação das metas e objetivos, sendo que as tomadas de decisão são de longo prazo, incluindo permanência, expansão e rendimento. Partindo da imagem de uma pirâmide, encontra-se na posição mais alta.

O nível operacional encontra-se na base da pirâmide, consistindo na execução de objetivos específicos. Este nível abrange os funcionários tidos como não administrativos e acompanha o planejamento tático. As decisões são de curto prazo, lidando com questões rotineiras. No que lhe concerne, o nível tático é a ligação entre os níveis estratégico e operacional, com decisões de médio prazo, as quais têm de proporcionar uma comunicação efetiva produtiva entre os dois, determinando objetivos mais específicos para o nível operacional baseado nos objetivos gerais propostos pelos executivos da alta diretoria.

Desta forma, podem-se citar, primeiramente no nível operacional, os sistemas de processamento de transações, de automação de escritório, de trabalho de conhecimento; no nível tático os sistemas de apoio à decisão e de informações gerenciais; e finalmente, no nível estratégico, sistema de suporte executivo (PRADO; MARQUES 2012).

A dimensão tecnologia, envolve a tecnologia da informação. A Tecnologia da Informação é uma das diversas ferramentas que os gestores usam para lidar com a evolução do mercado e envolve todo hardware e software utilizados por uma empresa em prol de seus objetivos organizacionais (LAUDON e LAUDON, 2010).

Hardware é o dispositivo físico utilizado para atividades de entrada, processamento e saída de um sistema de informação. Constitui-se em computadores de diversos padrões e modelos; vários mecanismos de entrada, saída e armazenagem; e os mecanismos de telecomunicação que relaciona todos esses elementos (LAUDON e LAUDON, 2010). Já o software contém os recursos lógicos usados pelo sistema, como os programas usados para exercer interação com os usuários e automatizar atividades da organização. (PRADO; MARQUES 2012).

A dimensão humana envolve as pessoas. Para gerir uma empresa, são fundamentais diversas referências de conhecimento e pessoas, o que compreende desde administradores até funcionários do nível operacional. A função dos administradores é ‘compreender a lógica’ dos diversos acontecimentos enfrentados pela organização, tomar decisões e desenvolver planos de ação para a solução dos problemas organizacionais (LAUDON e LAUDON, 2010).

3. Dimensões da Qualidade em Sistemas de Informação

Segundo Juran *et al.* (1991), a qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma, proporcionam a satisfação em relação ao produto, ou seja, adequação ao uso.

A qualidade também está ligada ao processo de tomada de decisão, contribuindo de forma positiva para satisfação dos clientes, além de melhorar a qualidade da cadeia de suprimentos, tanto com fornecedores, quanto com distribuidores. De acordo com Gualazzi, Santos e Campos (2013) “a informação pode ser vista como um bem, com dimensões e atributos de qualidade que podem ser medidos. Uma vez identificados os atributos, a qualidade da informação pode ser gerenciada.”.

A partir desses atributos, é possível identificar algumas das dimensões da qualidade em sistemas de informação, sendo elas:

- a) Precisão: a decisão deve refletir a realidade, ou seja, a decisão tomada deve estar de acordo com os dados obtidos na situação vivenciada.
- b) Abrangência: a decisão reflete uma consideração completa dos fatos e circunstâncias, isso implica dizer, que todos os fatos devem ser apurados,
- c) Imparcialidade: a decisão reflete as preocupações e interesses das partes envolvidas conduzindo os processos de avaliação da conformidade com ética e imparcialidade e assegurar que os objetivos das atividades possuem mecanismos para identificar e para gerenciar os interesses. Certificando que as ações sejam praticadas através da difusão dos valores das organizações de todos os envolvidos;
- d) Velocidade (eficiência): a percepção para a tomada de decisão em relação a rapidez é importante e fundamental para obter maior eficiência. As informações devem ser fornecidas quando necessário estando próximo do acontecimento. Devem estar sempre disponíveis quando for necessário e fornecidas sobre um determinado período;
- e) Coerência: a decisão reflete um processo racional que possa ser explicado aos outros e ser compreendido.
- f) Obediência a um processo: os resultados devem aparecer em um nível de síntese adequado para o usuário, de forma simples e clara, sem apresentar informações irrelevantes e com grau de síntese excessivo. As informações devem ser apresentadas narrativa, numérica ou gráfica, sendo resultado de um processo conhecido.

4. Metodologia

O presente artigo foi desenvolvido em uma empresa varejista, com a finalidade de analisar a importância do sistema de informação usado para organizar e desenvolver as atividades realizadas. O trabalho é de natureza aplicada, pois possui o intuito de analisar o sistema e indicar quais melhorias poderão ser implementadas na empresa no final desse estudo. De acordo com Vilaça (2010), a pesquisa aplicada tem a função de produzir conhecimentos para aplicações de seus resultados, designados à solução de problemas específicos.

O presente artigo é classificado como abordagem qualitativa. De acordo com Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa possui uma abordagem interpretativa do meio estudado, ou seja, seus pesquisadores analisam o funcionamento das coisas em seu ambiente de trabalho, tentando compreender melhor a utilização do sistema na empresa. Além disso, o artigo tem como procedimento o estudo de caso. Segundo Gil (2008), o estudo de caso pode ser definido como a combinação da coleta e análise de informações sobre o tema estudado, com objetivo de entender o problema e solucioná-lo.

Desse modo, o objetivo de pesquisa é exploratório, pois houve a definição e delineamento do problema, e além disso a realização da pesquisa bibliográfica, junto a um estudo de caso permite a validação dos conceitos encontrados na literatura em um caso real.

Para a realização do presente artigo, foram realizadas algumas etapas, que são listadas na Figura 1. Primeiramente, desenvolvido o referencial teórico baseado em Laudon e Laudon (2010) e O'Brien e Marakas (2013). Em seguida, foram realizadas algumas reuniões com o gestor e o operador do sistema. Desse modo, foi possível analisar o contexto da empresa estudada, compreender melhor o sistema trabalhado, e por fim, foi possível propor melhorias para a empresa.

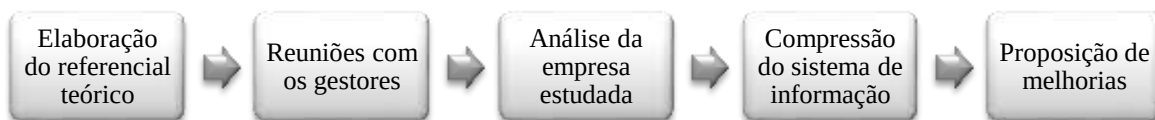


Figura 1 – Fluxograma das etapas da pesquisa. Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

5. Estudo de caso

5.1. Caracterização e histórico da empresa

A empresa escolhida foi fundada em 1993 no centro da cidade de Angicos – RN, possuindo apenas uma unidade. Os produtos oferecidos são móveis e eletrodomésticos. Atualmente, é composta por 08 funcionários incluindo o proprietário, e são divididos em 01 diretor geral, 03 vendedores, 02 montadores, 01 motorista e 01 operador de sistema. A empresa se mantém entre as melhores da cidade de Angicos e consegue atender as cidades vizinhas. Possui apenas dois departamentos: o financeiro que é de responsabilidade do diretor geral e os demais funcionários são responsáveis pelo setor comercial. A Figura 2 mostra o organograma da empresa.

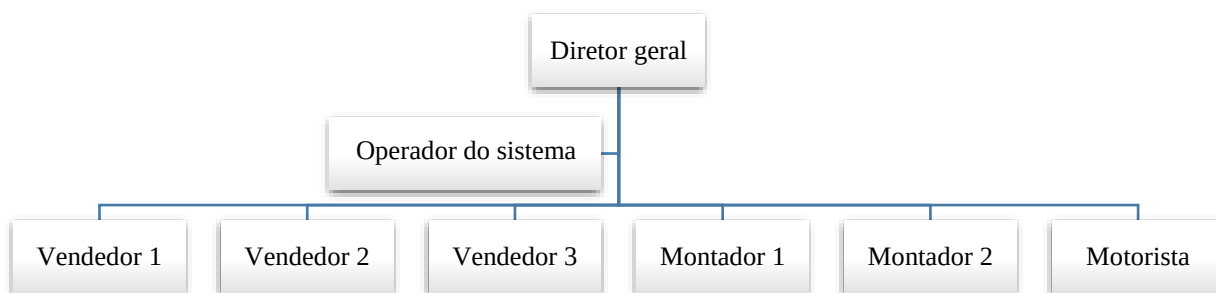


Figura 2 – Organograma da empresa. Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

A Figura 4 mostra a hierarquia presente na empresa e a distribuição dos seus funcionários. O Diretor geral é o proprietário da empresa e administra toda empresa, mas sua principal atuação é no setor do financeiro, pois todas as compras de estoque e conclusão de vendas são realizadas exclusivamente por ele. O operador do sistema é o único que sabe manusear o SI, que é realizado pela esposa do proprietário. Dos funcionários, três deles são responsáveis pelas vendas e atendimento ao cliente, os outros dois são encarregados de montar os móveis quando necessário e apenas um funcionário exerce a função de entrega dos materiais para os clientes.

5.2. Caracterização do Sistema de Informação

Após alguns anos no mercado, a empresa percebeu que de acordo com o seu crescimento, não era mais viável continuar arquivando suas informações em papéis e viu a necessidade de

implementar um sistema que fosse possível controlar o estoque de mercadorias, seus gastos e registro de suas saídas. Após 10 anos de atuação, foi instalado o seu primeiro SI e por 11 anos, este sistema conseguiu suprir todas as necessidades da empresa.

Entretanto, com o passar dos anos, o software não conseguia gerar relatórios tão precisos e o seu suporte era muito trabalhoso. Caso surgisse algum problema em sua operação era preciso enviar o computador para outra cidade e esperar que o problema fosse resolvido. Enquanto, o computador estava na assistência, a empresa ficava sem o sistema durante muito tempo, comprometendo o funcionamento adequado das vendas.

Durante esse tempo, o proprietário teve acesso a outro sistema de informação, fornecido pela empresa Viggo, localizada na cidade de Caicó – RN. Esta produz vários sistemas de informação para comércios, indústrias, postos de combustíveis e entre outros. Como o sistema possuía suporte online e desse modo, era mais acessível, esse foi o ponto principal para o interesse em mudar o sistema atual da empresa para o sistema VIC – Sistema integrado para o comércio, da Viggo. As atividades desenvolvidas pelo sistema consistem em: cadastramento de clientes, fornecedores e fabricantes. Também consegue ter o controle de estoque, sistema de vendas, sistema de entrada e saída de notas fiscais, controle de caixa, saldo devedor, além de mostrar o quanto foi vendido e a quantidade de material que precisa ser reposta. Com isso o sistema possui as atividades de entrada, processamento e saída bem detalhados, como mostra a Figura 3.

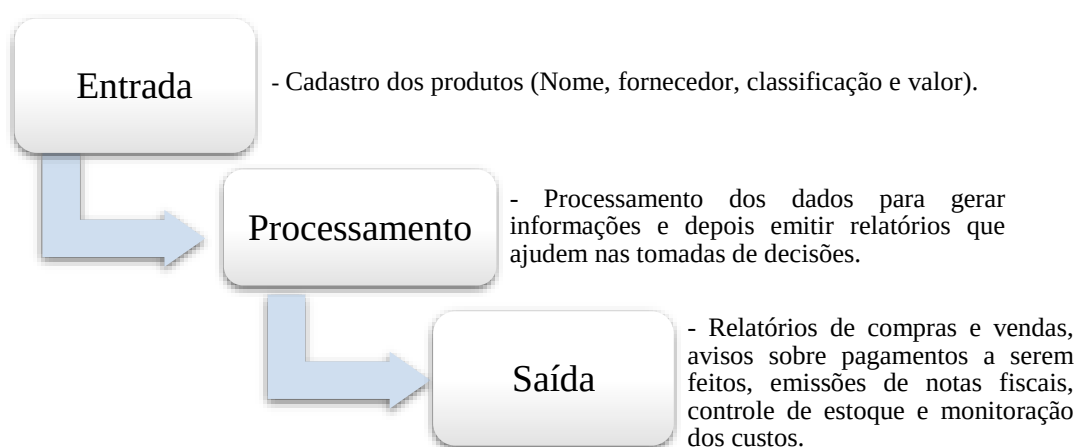


Figura 3 - Atividades desenvolvidas pelo sistema. Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

O VIC pode ser classificado como um sistema integrado, pois consegue realizar todas as funções necessárias para a empresa. De acordo com Ferro, Neto e Waqued (2016), um Sistema Integrado de Gestão Empresarial é um conjunto dos setores da empresa reunidos em um único sistema, com o intuito de reduzir gastos e aumentar a lucratividade.

O sistema utilizado gerencia as atividades de vendas que são realizadas ao longo do dia, fazendo-se indispensável. Além do que, auxilia na emissão de nota fiscal e gerencia o controle de estoque, que se faz necessário para o gerenciamento de mercadoria com análise de estoque mínimo para realizar os pedidos com fornecedores. Sendo assim, esse sistema pode ser tanto de apoio às operações quanto de apoio à tomada de decisão gerencial.

De acordo com os tipos de sistemas para as organizações, os mais utilizados são o SPT (Sistema de Processamento de Transação) e também o SIG (Sistema de Informação

Gerencial), pois o SPT realiza atividades rotineiras e o SIG faz emissões de relatórios, possibilitando que o operador do sistema analise o estoque, saldo de devedores e outros dados, e com isso repassar as informações para o diretor geral e decidir que decisões serão tomadas.

Os recursos humanos são constituídos por oito funcionários, sendo um deles o proprietário e sua esposa que é a operadora do sistema, juntos eles ordenam o que os demais funcionários farão dentro da empresa, e somente eles tem acesso ao sistema, mas especificamente ela que recebeu um treinamento pela própria empresa que fornece o VIC.

O sistema de hardware que a empresa disponibiliza é apenas uma única máquina composta por: monitor, estabilizador, teclado, mouse, CPU, estabilizador e impressora. Com apenas um dispositivo é possível utilizar o software da Viggo. E o software utilizado é o VIC. Este sistema não foi desenvolvido especificamente para a empresa, mas por possuir funções básicas, esse sistema consegue atender empresas de pequeno, médio porte e comércio em geral.

5.3. Análise da Qualidade da Tomada de Decisão do Sistema de Informação

De acordo com as dimensões da qualidade, a empresa deixa a desejar em alguns pontos, e isso compromete a sua vantagem competitiva. Um desses pontos é a precisão. A tomada de decisão por parte da empresa nem sempre reflete na realidade, isso ocorre porque algumas ferramentas do sistema não são utilizadas, como controle de estoques, gerando imprecisão nas informações geradas. Esse fato, também implica em deficiência na dimensão abrangência, tendo em vista que a decisão não é uma consideração completa de todos os fatos. Isso pode implicar em decisões erradas como, por exemplo, o pedido de produtos que já apresentam grande quantidade em estoque.

Outra dimensão da qualidade que poderia ter um desempenho é a velocidade. Algumas ações são realizadas de forma manual como geração de promissórias, isso aumenta o tempo para a atualização ou checagem do perfil do cliente contribuindo para informações imprecisas, gerações de custos operacionais, além da possível venda para clientes inadimplentes.

Por não existir um processo padronizado, as decisões nem sempre são fruto do processo conhecido, surgindo situações extraordinárias que necessitam de uma abordagem diferente. Por causa da não utilização das funções oferecidas pelo sistema algumas dimensões da qualidade são negligenciadas, causando assim disparidades entre as informações reais e as coletadas, tendo efeito negativo no processo da tomada de decisão, uma vez que as informações disponíveis são inconsistentes com a realidade da empresa.

5.4. Proposta de melhorias

Para melhor analisar as funções do sistema e como são utilizadas pelo operador, foi realizada uma verificação com o proprietário quanto aos recursos disponibilizados pelo sistema e quais eram de fato utilizados, como é indicado na Tabela 1 abaixo. Em vermelho estão marcadas as operações que a empresa não usa, geralmente pela falta de conhecimento das ferramentas.

Nº	Características	Utilização
1	Análise de vendas por grupos/divisão/fabricante	SIM
2	Apurações Fiscais	SIM
3	Atende legislação vigente do PAF-ECF	SIM
4	Backups automáticos	SIM

5	Cadastro de cliente, Fornecedor e fabricante.	SIM
6	Carta de Correção Eletrônica - CCE	NÃO
7	Controle de acesso aos menus do sistema por usuário e senha	SIM
8	Controle de estoque	SIM
9	Controle do estoque físico com o estoque do programa.	NÃO
10	Controles e extrato de contas a pagar, receber e cheques.	NÃO
11	Curva ABC	NÃO
12	Entrada de mercadoria manual, XML e importação da SEFAZ	SIM
13	Fechamento de caixa totalmente detalhado	NÃO
14	Geração de SPED ICMS/IPI e SPED PIS/COFINS	SIM
15	Histórico de vendas, fornecedores e alterações de preços.	SIM
17	Importação de DAV e Pré-Venda	SIM
18	Impressão de Duplicatas, boletos e promissórias	NÃO
19	Impressão de recibos e carnês	NÃO
20	Impressão de recibos, carnês, duplicatas e promissórias	NÃO
21	Mala direta	NÃO
22	Nota Fiscal Consumidor Eletrônica - NFCe	NÃO
23	Nota Fiscal Eletrônica	SIM
24	Registros de entradas/saídas	SIM
25	Relatórios gerenciais	SIM
26	Relatórios gráficos	NÃO
27	Tabela de preços	SIM

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

Tabela 1 – Características do sistema VIC e sua utilização. Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

De acordo com a Tabela 1, o sistema VIC consegue realizar atividades de venda, recebimento, pagamento, fiscal, estocagem e segurança com backups automáticos e controle por acesso de usuário e senha. No entanto, a empresa não usufrui de todas as funcionalidades que o VIC oferece, por falta de treinamento do próprio operador, ou seja, ele só sabe realizar as operações básicas do sistema. Na Figura 4 pode-se observar em percentual a quantidade de funcionalidades utilizadas.

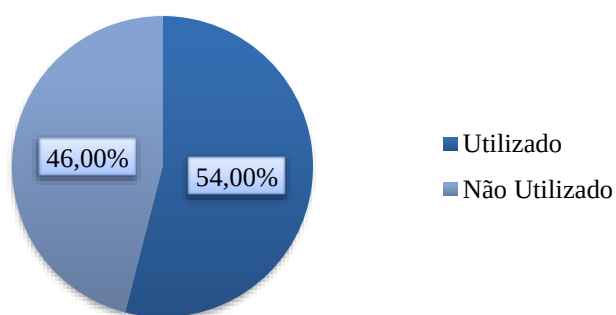


Figura 4 – Análise das funções utilizadas do sistema VIC. Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

Observa-se, segundo a Figura 7 que a empresa só utiliza 54% das funções disponibilizadas

são utilizadas pelo operador. Isso quer dizer que funções importantes oferecidas pelo sistema não são usufruídas pela empresa mesmo sendo pagas, como a Curva ABC, por exemplo. Como também a possibilidade de controle do estoque físico, uma vez que não existe um inventário ou qualquer controle dos produtos dispostos na loja. Outras funções que não são utilizadas são a geração de promissórias, sendo feitas de forma manual e desperdiçando a possibilidade de controle do perfil dos clientes.

Algumas ferramentas não utilizadas correspondem à decisões de nível tático/estratégico, o que dificulta o planejamento da empresa no longo prazo, tendo em vista que seu foco está nas decisões rotineiras e repetitivas. Quando as decisões fogem do padrão e do que é feito no dia a dia, o sistema de informação não é utilizado. A Tabela 2 mostra como a utilização de algumas ferramentas que não são usadas e o porquê deve ser usado e como auxiliariam na melhoria das dimensões da qualidade da tomada de decisão por meio do sistema de informação da empresa.

Ferramenta	Porque usar?
Curva ABC	A Curva ABC é de importante utilização para controle de estoque, pois tem a função de classificar quais itens possuem mais demanda e qual o seu custo, garantindo a precisão do seu estoque.
Controles e extrato de contas a pagar, receber e cheques.	Se os relatórios de controle de contas fossem emitidos e acompanhados mensalmente, seria possível mostrar ao gerente as contas pendentes e os clientes devedores, aumentando sua precisão no controle de dados e gastos, além de auxiliar na velocidade, pois na empresa esse processo é feito de forma manual.
Controle do estoque físico com o estoque do programa.	Estoque é dinheiro parado, ou seja, se ele não possui o controle do que foi comprado e do que está vendendo, não saberá definir as ordens de compra e onde esse produto será armazenado. Usando essa ferramenta, seria possível contribuir para a padronização do processo. Como não procedimento definido existem conflitos na forma adequada de se fazer o controle.
Fechamento de caixa totalmente detalhado	Em uma empresa de médio porte, é necessário que exista o controle de fluxo de caixa (diariamente, semanalmente e mensalmente), assegurando o controle dos custos e o lucro da empresa. Sem essa ferramenta a empresa falha nas dimensões de precisão, padronização e velocidade.
Relatórios gráficos	O gestor de empresa de pequeno porte desenvolve muitas atividades rotineiramente e que são responsabilidade de setores diferentes. O uso de relatórios gráficos possibilitaria uma visão mais ampla do negócio, assim como qual área da empresa merece mais atenção. Isso poderia contribuir para uma maior velocidade/eficiência na tomada de decisão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

Tabela 2 – Utilização de algumas ferramentas que a empresa não utiliza

Com isso, a empresa precisa investir no aprimoramento do seu operador de sistema, para que este possa dominar o máximo possível do VIC. Além disso, o gestor deveria permitir aos seus vendedores, o acesso às ferramentas básicas do sistema, para que os vendedores possam realizar a venda e a consulta de mercadorias, mesmo sem a presença do operador no estabelecimento.

Após análise do local e perceber que a empresa possui apenas um computador com o software, é indicado que o proprietário adquira mais equipamentos, evitando a dependência e sobrecarga de apenas uma máquina e ainda garante um aumento de segurança, pois o backup poderá ficar em mais de um computador e caso ocorra algum problema, os dados estarão salvos em outro dispositivo. Também é indicado o sistema de backup em nuvem para melhor segurança dos dados da empresa.

6. Considerações Finais

Por meio do trabalho desenvolvido foi possível alcançar os objetivos do estudo, identificar o sistema de informação utilizado na empresa, as tecnologias de informação envolvidas nos processos e comparar o sistema antigo com o que é atualmente usado. Também, foi possível fazer algumas sugestões de melhoria na utilização do sistema de informação da empresa.

De forma geral, o estudo possibilitou um entendimento aprofundado quanto à utilização de sistemas em uma pequena empresa fazendo com que a mesma possa conseguir vantagens competitivas, por meio de um uso mais adequado de seu sistema de informação, visando uma tomada de decisão mais precisa, abrangente, imparcial, veloz, eficiente, coerente e padronizada.

Sem este Sistema a empresa estaria em grande desvantagem diante dos seus concorrentes, visto que sem o SI a empresa estaria restrita a um gerenciamento antigo deixando a desejar melhorias para o atendimento externo, como também para a parte interna da empresa.

A utilização de um sistema de informação facilita a gestão em diversos setores dentro da organização, como: controle de estoques, número de vendas, cadastro de clientes e produtos, e por isso o sistema é tão fundamental e essencial para um bom desempenho da empresa. Entretanto o sistema de informação precisa de pessoas habilitadas para sua utilização, onde apenas uma pessoa na empresa estudada é responsável por alimentar o sistema, deixando assim muitas vezes o trabalho sem andamento, pela falta de conhecimento no sistema por outros funcionários.

Conforme Laudon e Laudon (2010), “os sistemas de informação também podem ajudar os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos”. Considerou-se, portanto, o sistema de informação utilizado pela empresa estratégico por facilitar a identificação dos erros e gargalos, possibilitando melhorias contínuas nos processos e desenvolvimento da equipe nas funções que desempenham.

Referências

- BATISTA, E. O.** *Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva, 2004.
- CHIAVANETO, I.** *Introdução à Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S.** Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.
- FERRO, D. A; NETO, M. F; WAQUED, C. A.** *A importância do Sistema Integrado de Gestão Empresarial para as instituições privadas ou públicas*. (2016). Disponível em: < <http://www.cpgls.pucgoias.edu.br/8mostra/Artigos/SOCIAIS%20APLICADAS/A%20IMPORTANCIA%20DO%20SISTEMA%20INTEGRADO%20DE%20GESTAO%20EMPRESARIAL%20PARA%20AS%20INSTITUICOES%20PRIVADAS%20OU%20PUBLICAS%20-%20DERIVAL%20E%20MARIO.pdf> >. Acesso em 31 de Agosto de 2018.
- GIL, A. de L.** *Sistema de Informações Contábil/Financeiros*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GUALAZZI, G. A. S.; SANTOS, G. S.; CAMPOS, F. C. de.** *Avaliação da qualidade da informação em empresa de projetos e serviços de TI*. v. 2, n. 2, Mar. 2013. 21-38.
- JURAN, J. M.** et. al. *Controle da Qualidade Handbook - Conceitos, Políticas e Filosofia da Qualidade*. São Paulo: McGraw Hill, 1991.
- LAUDON, K.; LAUDON, J.** *Sistemas de Informações Gerenciais*. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.



VIII CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Ponta Grossa, PR, Brasil, 05 a 07 de dezembro de 2018

MAXIMIANO, A. C. A. *Introdução a Administração*. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

O'BRIEN, J.A.; MARAKAS, G.M. *Administração de sistemas de informação*. 15. ed. Porto Alegre: AMGH Editora, 2013.

POZO, H. *Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística*. São Paulo: Atlas, 2001.

PRADO M. F, MARQUES C. C. A. *Sistemas de informações em saúde: uma experiência da descentralização da produção das informações sobre mortalidade e nascidos vivos para o uso em vigilância à saúde no estado de São Paulo*. BEPA. Bol Epidemiol Paul. 2012 abr; 9(100):4-15.

PRODANOV, C. C; FREITAS, E. C. *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. 2 ed. Rio Grande do Sul, 2013.

LAUKKANEN, S.; SARPOLA, S.; HALLIKAINEN. P. Enterprise size matters: objectives and constraints of ERP adoption", *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 20 Issue: 3, pp.319-334, 2007.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. *Princípios de sistemas de informação*. 9. ed. Brasil: Cengage Learning, 2002.

VILAÇA, M. L. C. *Pesquisa e Ensino: Considerações e Reflexões*. Revista Escrita. Vols. 1 e 2. 2010.