

TIPO DE TRABALHO

ARTIGO CIENTÍFICO

ÁREA TEMÁTICA

ADMINISTRAÇÃO

TÍTULO

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL: Um estudo sobre os benefícios proporcionados nas empresas de Guajará-Mirim – RO

Ademar Silva Scheidt Jr (prof.ademar@unir.br)

UNIR - Campus de Guajará-Mirim

João Carlos Erpen (kikoerpen@hotmail.com)

UNIR - Campus de Guajará-Mirim

RESUMO

Atualmente existe uma grande busca por vantagens competitivas para que as empresas consigam se desenvolver, destacar, e crescer no mercado em que atuam. Uma das formas de conseguir tais vantagens, nos dias de hoje, e alavancar o crescimento de uma organização é quando se tomam decisões acertadas e rápidas, seja durante uma compra, venda ou qualquer procedimento que envolva a empresa. Diante do exposto, este trabalho teve como objetivo analisar a utilização e os benefícios proporcionados pelos sistemas de informação gerenciais em empresas de Guajará-Mirim/RO. Para poder alcançar tais objetivos, essa pesquisa caracterizou-se como qualitativa descritiva, por ter como objetivo descrever características de determinada população ou estabelecimento de relações entre as variáveis. E quanto aos procedimentos, trata-se de uma pesquisa de campo e bibliográfica, por procurar obter novos conhecimentos no campo da realidade e por utilizar-se também de dados já documentados junto a uma nova abordagem. No levantamento de dados, utilizou-se a aplicação de questionários compostos por questões abertas e fechadas, e completando-as, questões que deveriam ser avaliadas de acordo com o grau de concordância que se apresentasse com a afirmação exposta, seguindo uma escala adaptada do modelo de Likert. De acordo com o que foi pesquisado, a partir dos dados coletados, compreendeu-se que a maior parte das empresas estudadas já utiliza um sistema de informação e já desfrutam de benefícios causados pela implantação e utilização de um SIG.

Palavras-Chave: Sistemas de Informação Gerencial (SIG), Competitividade, Processo Decisório.

1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação rápida e precisa é um dos alicerces fundamentais para o desenvolvimento de qualquer organização, ainda mais com o mundo renovando suas tecnologias cada vez mais rápido. O mercado em geral passa a obrigar gerentes e gestores de organizações a basearem suas operações táticas, estratégicas e operacionais em um sistema de informações que lhes possibilite localizar oportunidades e problemas importantes. Essas informações formam-se através de seus registros internos de pedidos, vendas, preços, quantidades de produtos em estoque, contas a receber e pagar, comunicação com clientes e fornecedores, entre muitas outras dependendo do segmento e modelo de cada sistema. A informação é parte fundamental do desenvolvimento de qualquer organização e passou a ser fundamental para a tomada de decisões, até mesmo para a sustentação da empresa no mercado, ou seja, uma questão de sobrevivência. Através dos sistemas de informações as empresas estão buscando tanto melhorar o desempenho, como também, a qualidade do produto e do serviço na empresa.

Desta maneira, poderão entrar no mercado competitivo atingindo maiores lucros e obtendo resultados positivos. Conforme Oliveira (2010), os sistemas de informação utilizados de maneira correta trazem melhoria nos serviços realizados e oferecidos, melhoria nas tomadas de decisões, devido às informações mais rápidas e precisas, além de outros benefícios que serão explanados ao longo deste trabalho. Guajará-Mirim, é um município do estado de Rondônia, no Brasil. É o segundo maior município do estado em extensão territorial com 24.855,724 km², e o oitavo em população com 41.656 habitantes (Fonte: IBGE 2010).

Nesse contexto, a presente pesquisa visa analisar os benefícios do uso de sistemas de informação nas organizações em Guajará-Mirim/RO, mostrando recursos e ferramentas que se pode usufruir para extrair uma gama de informações referentes à vida da empresa, trazendo assim, maior produtividade, menores custos, melhor e maior satisfação interna, melhor imagem externa e maiores lucros, entre outros vários pontos positivos, para poder então, atender aos objetivos propostos.

É notório que as organizações vivem um cenário que se constitui de um conjunto de desafios nas diversas áreas e no qual as informações, sua estruturação e o processo decisório se consolidam como uma ferramenta administrativa de mais elevada significância, não importando o tipo da organização. Independente de serem públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos, o uso eficiente das informações e a evolução constante de seus instrumentos de coleta, diagnóstico e interpretação são essenciais para alavancar a competitividade das

organizações. Ter a possibilidade de obter, por exemplo, informações, relatórios, indicadores de desempenho e controle de estoque, rápidos e precisos, faz com que os gestores sejam capazes de monitorar mudanças no ambiente, nos processos, no mercado, na satisfação do cliente e dos seus colaboradores. Deste modo, proporcionando um adequado gerenciamento, melhor apoio para a tomada de decisões, ajudando a enfrentar os desafios do mercado e atingindo suas metas e objetivos. Tendo em vista o exposto tem-se como problema: Quais os benefícios proporcionados pelos sistemas de informação gerencial nas empresas de Guajará-Mirim/RO?

Buscando responder ao questionamento delimitou-se o objetivo geral a fim de analisar a utilização e os benefícios proporcionados pelos sistemas de informação gerencial nas empresas de Guajará-Mirim/RO. Para atender a este objetivo temos como objetivos específicos: Verificar o índice de empresas que utilizam algum sistema de informação em Guajará-Mirim/RO; Apresentar os motivos pelos quais empresários optam pelo uso de algum sistema de informação; Identificar prós e contras na implantação e manuseio de sistemas; Desenvolver gráficos de satisfação dos usuários de sistemas.

Em meio a um enorme e rápido desenvolvimento tecnológico, as empresas encontram-se em uma situação de extrema concorrência, o que ocasiona uma crescente busca por vantagens competitivas, qualquer alternativa para que se diminua os custos e maximizem os lucros. Em meio a esse cenário, os sistemas de informação podem ser grandes aliados dos empresários no sentido de transformar dados em informações, podendo então tornar o processo decisório mais eficaz. Nos últimos anos, sistemas de informações gerenciais vêm sendo empregados com frequência cada vez maior pelas organizações que buscam melhorar sua gestão de informações. Tendo em vista que um Sistema de Informação Gerencial – SIG visa atender ao nível gerencial da organização, dando suporte à tomada de decisões ao fornecer, por exemplo, relatórios, registros, indicadores de desempenhos e históricos da organização.

Este estudo se torna relevante por mostrar os benefícios que os sistemas de informações proporcionam aos tomadores de decisões das empresas, no sentido de expor o quanto preciso e eficiente podem ser suas funções desde a recepção dos dados, até os relatórios finais, que indicarão aos executivos responsáveis informações de qualidade, dando a eles condições de tomarem decisões mais acertadas. E também por os sistemas terem aplicabilidade não só em fábricas e indústrias, mas sim para todos os tipos de empresas, tendo

em vista que para cada segmento existem sistemas especializados. Além de expor a enorme importância para o aprimoramento e desenvolvimento constante de suas atividades.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA OU REFERÊNCIA TEÓRICO-EMPÍRICO

Para poder se manter competitivas frente a um mercado tão dinâmico como o que se encontra hoje em dia, as empresas necessitam saber usar bem todos os artifícios que se encontram disponíveis. Neste contexto, as empresas buscam recursos no ambiente, os processam com ajuda de recursos internos e devolvem ao ambiente na forma de bens ou serviços. A relação de troca é natural no desenvolvimento de qualquer atividade, assim como a empresa busca no fornecedor a matéria-prima, precisa estar preparada internamente com recursos humanos e tecnológicos, para transformar a mesma e devolvê-la a sociedade em forma de produto acabado.

2.1 Sistema de Informação

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.”.

Já O'Brien (2010), estende um pouco mais o seu conceito e diz que um SI é um sistema que recebe recursos de dados como entrada e os processa em produtos de informação como saída. Um Sistema de Informação depende dos recursos humanos (os usuários finais e especialistas em Tecnologia de Informação), de hardware (máquinas), software (programas), dados (banco de dados e bases de conhecimento) e redes (meios de comunicações e apoio de redes) para executar atividades de entrada, processamento, produção, armazenamento e controle que convertem recursos de dados em informações, estes são os cinco recursos básicos do sistema de informação. Uma importante atividade dele é o controle de seu desempenho. Assim, deve-se produzir feedback sobre suas atividades de entrada, processamento, saída e armazenamento.

Conforme O'Brien (2004, p.31), a principal função do sistema de informação é disseminar as informações necessárias para a empresa, dando suporte a tomada de decisão da gerência e facilitando as operações dos colaboradores.

Deve-se então salientar que os gestores têm grande dependência do recurso informação. A informação deve ter um sentido lógico para o gestor, e os sistemas de

informações devem ser configurados a atender de forma eficientemente às necessidades informativas de seus usuários, bem como incorporar conceitos, políticas e procedimentos que estimulem o gestor a tomar as melhores decisões para a empresa.

2.2 Sistema de Informação Gerencial

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.”.

Garcia e Garcia (2003, p. 29) *apud* Polloni, 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.”.

“O propósito básico de um SIG é ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo aos seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência”. (STAIR e REYNOLDS, 2002, p. 278).

Conforme Cruz (2009), Sistemas de Informações Gerenciais são um sistema de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicações que coleta, valida, executa operações, transforma, armazena, recupera e apresenta dados para uso no planejamento, orçamento, contabilidade, controle e outros processos gerenciais para vários propósitos administrativos.

2.2 Processo Decisório

Tomada de decisão, segundo Oliveira (2010), é a conversão das informações analisadas em ação. Oliveira (2010) afirma que, no processo decisório, deve ser estabelecida uma orientação em relação à opção escolhida, requerendo dos administradores uma racionalidade objetiva. O autor classifica o processo decisório em fases, a saber:

- Identificação do problema, que basicamente seria identificar o cenário em que a empresa se encontra;
- Análise do problema, que dar-se início assim que se forem firmadas as informações sobre o problema, valendo lembrar que o mesmo deve ser tratado como um sistema, considerando as oportunidades e as ameaças;
- Estabelecer algumas possíveis soluções e alternativas para a resolução do problema;

- Analisar e comparar as soluções que foram levantadas através do levantamento das desvantagens e vantagens de cada opção;
- Seleção das opções mais viáveis, conforme os critérios preestabelecidos, por meio do conhecimento das vantagens e desvantagens dessas alternativas;
- Implantação da opção escolhida, introduzindo o treinamento necessário das pessoas;
- Avaliar a opção escolhida, através de critérios determinados pela organização, em que opção escolhida deverá fornecer resultados a serem avaliados.

2.3 Importância dos SIG para as Empresas

Objetivando assegurar o que poderá ser encontrado como resposta aos questionamentos que serão propostos por essa pesquisa, buscou-se encontrar padrões que pudessem ser seguidos, a fim de tornar mais confiáveis os resultados que serão encontrados. Para tanto, como base, segundo Oliveira (2010), pode-se usar uma lista de benefícios dos SIG em uma organização, para o executivo poder entender ainda mais a sua importância. A seguir serão descritas algumas dessas importâncias:

- Melhoria nos acessos às informações, pois as informações estão todas ali, guardadas e protegidas na máquina, e disponíveis a qualquer momento para consulta;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos, com as informações, a empresa saberá os gostos e preferências dos clientes, adequando-se ao seu estilo e cultura. Também pode fazer uma ligação entre empresa e fornecedor, facilitando e “agilizando” pedidos;
- Melhoria nas tomadas de decisões, devido às informações mais rápidas e precisas, ou seja, sendo alimentado de maneira correta, dará informações concretas e de fácil entendimento;
- Melhor interação com os fornecedores – Pedidos na quantidade necessária, e entregues no tempo em quem forem solicitados;
- Aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas – Diminuindo o trabalho de análise que anteriormente, era feita de forma defasada, através de papeladas, que ocasionavam estresse nos colaboradores, entre outros benefícios.

Visto isso, nota-se que a importância dos sistemas de informações vai além do que poderia se considerar como somente coletar dados e transformá-los em informações. Poder contar com qualidade nas informações é uma característica extremamente importante para a organização, além de dar segurança e rapidez às atividades vitais, tem a capacidade de tornar produtos e serviços valiosos para a organização.

3 METODOLOGIA

A metodologia constitui-se de um estudo voltado para as etapas de um processo já estabelecido, onde serão esclarecidos, de maneira exata, todos os métodos e ações de uma pesquisa, assim como seus tipos, cronogramas, pesquisados e instrumentos. Segundo pode ser afirmado por Severino (2007, p.19), onde relata que a metodologia “são instrumentos operacionais, sejam eles técnicos ou lógicos, mediante os quais os estudantes podem conseguir maior aprofundamento na ciência, nas artes ou na filosofia, o que, afinal, é o objetivo intrínseco do ensino e da aprendizagem universitária.”.

Ao se fazer a caracterização desta pesquisa, pode-se afirmar que, classificando quanto aos procedimentos, trata-se de uma pesquisa de campo e bibliográfica, por utilizar-se de dados já documentados junto a uma nova abordagem, quanto aos objetivos, essa pesquisa, caracteriza-se como qualitativa descritiva. No desenvolvimento deste estudo, o método de pesquisa a ser utilizado quanto à coleta de dados é a aplicação de questionários.

Foi aplicado o questionário com perguntas abertas e fechadas aos sujeitos da pesquisa. Em relação ao questionário, Lakatos e Marconi (1995, p. 201-202) dizem que ele é constituído por um conjunto ordenado de perguntas “que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Com o questionário é possível atingir um maior número de pessoas, abranger uma área geograficamente ampla e obter respostas mais rápidas e precisas”.

O questionário utilizado nesta pesquisa (encontra-se no apêndice A) foi composto por dez (10) questões abertas, quatro (04) fechadas, e completando-as mais dezessete (17) questões que deveriam ser avaliadas de acordo com o grau de concordância que se apresentasse com a afirmação exposta, seguindo a seguinte escala, adaptada do modelo de Likert: Discordo totalmente; Discordo parcialmente; Indiferente; Concordo parcialmente e; Concordo totalmente. Portanto o presente trabalho, a partir das respostas obtidas nos questionários, será conduzida uma análise dos indicadores sobre a utilização e percepção, tanto de clientes quanto de funcionários, dos prós e contras dos sistemas de informação gerencial de empresas em Guajará-Mirim. Para tanto, no questionário faz o uso da Escala de Likert, que representa uma escala de concordância, em que o entrevistado deve indicar o seu nível de concordância ou discordância sobre uma série de afirmações a respeito do tema (MALHOTRA, 2001). Dessa forma, pode-se mensurar o grau de concordância dos sujeitos que responderam o questionário a respeito dos indicadores de utilização e percepção dos sistemas de informação que foram formulados nesse trabalho, mostrando os níveis dos benefícios propiciados pelos sistemas de informação, os motivos pelos quais empresários

optam pelo uso de algum sistema e os prós e contras na implantação e no manuseio desses sistemas.

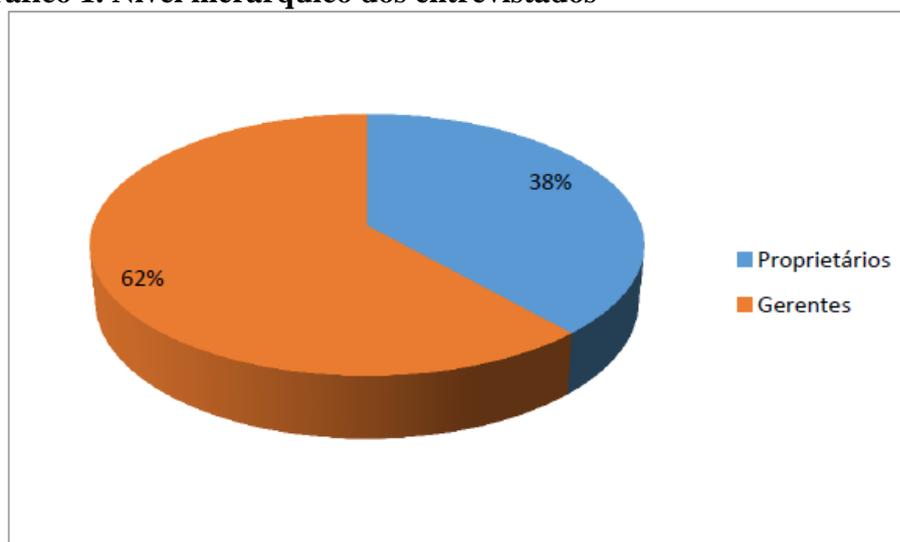
A população ou universo é o local ou espaço onde será desenvolvida a pesquisa. Conforme Gil (2010), população ou universo é o conjunto de elementos que possuem determinadas características. Nesse contexto, a população de realização da presente pesquisa foram as lojas de comércio varejista na cidade de Guajará-Mirim, pois as mesmas são essenciais para representar o que é proposto pelo trabalho. O alvo foi preferencialmente gestor das empresas para poder obter maior quantidade de dados e com maior grau de fidedignidade, mas não só gestores, se necessário todos os funcionários diretamente ligados ao uso do sistema de informação utilizado na empresa. O universo da pesquisa é caracterizado por 658 empresas (IBGE, 2010). E como amostras foram pesquisadas treze (13) empresas varejistas de Guajará-Mirim/RO. Diante dos expostos, a seguir expõe-se os dados obtidos através dos questionários, caracterizando as opiniões dos entrevistados a respeito do tema abordado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com os dados obtidos através dos questionários aplicados aos gestores das amostras que foram pesquisadas, foi-se analisado os dados e em seguida os transformados em gráficos para se fazer uma melhor representação dos dados obtidos e assim, responder aos objetivos propostos.

A partir dessa pergunta buscou-se identificar qual o nível hierárquico dos entrevistados para se saber o quanto ele está inserido na organização e poder deduzir o quanto as informações possuem fidedignidade e certeza. Por tanto, perguntou-se: **“Qual seu nível hierárquico dentro da organização?”**.

Gráfico 1. Nível hierárquico dos entrevistados



Fonte: Autores, dados da pesquisa

Através do gráfico 1 pode-se observar que, 62% dos entrevistados possuem o cargo de gerente e 38% são os proprietários das empresas. Podendo ser concluído que os dados coletados tenham um alto grau de certeza, tendo em vista que todos os entrevistados, em tese, são os mais adequados para responderem aos questionamentos propostos, por possuírem cargos de alta importância.

Para poder chegar aos benefícios que o uso de um SIG pode proporcionar em uma empresa, deve-se levar em consideração como as atividades, que hoje podem ser controladas e gerenciadas por uma série de avanços tecnológicos que permitem a automação de uma organização, eram vivenciadas e executadas antes de todos esses novos processos. Por tanto perguntou-se: **“Como eram controlados os estoques antes do SIG?”**. O respondente 1 não possui estoques, por se tratar de uma organização do ramo educacional. A seguir o respondente 2 diz que: “Manualmente, em fichas de estoques.”. O respondente 3 afirma não ter conhecimento por não estar presente na organização quando ainda não havia um sistema de gerenciamento. O respondente 4 afirma que: “Não Havia controle; Apenas visualização das prateleiras.”. Em seguida o respondente 5 responde que: “Apenas Controle Visual. Nada era anotado.”. O respondente 6 diz: “Através de cadernos onde eram anotados todos os itens em estoque.” A seguir os respondentes 7, 8 e 10 dizem que suas respectivas empresas já iniciaram suas atividades utilizando um SIG. Por fim, o respondente 9 afirma que: “Manualmente. Livros e cadernos.”. Através dos dados coletados, observou-se a predominância do fato que, aqueles que praticavam algum tipo de controle de estoques, tinham um controle estritamente manual, sendo afirmada pela maioria, a utilização de fichas, formulários e cadernos para

efetuar as suas anotações de estoques, e que outro grande modo de controle era o visual, apenas olhando em prateleiras.

Continuando os questionamentos sobre as atividades da empresa antes da utilização de um sistema de informação, foi perguntado: **“Como eram as atividades de vendas antes da utilização de um SIG?”**. O respondente 1 não possui atividades comerciais ligadas diretamente a compra e venda de produtos, por se tratar de uma organização do ramo educacional. O respondente 2 responde que: “Manualmente, em formulários.”. O respondente 3 afirma não ter conhecimento por não estar presente na organização quando ainda não havia um sistema de gerenciamento. O respondente 4 afirma que: “Feitas anotações em cadernos e livros caixa.”. O respondente 5 diz que: “Não havia controle de vendas, os produtos eram apenas vendidos.”. O respondente 6 responde que: “Em livros caixas; anotando os valores e os produtos que eram vendidos.”. A seguir os respondentes 7, 8 e 10 dizem que suas respectivas empresas já iniciaram suas atividades utilizando um SIG. Logo o respondente 9 afirma que: “Lançamentos em cadernos e livros caixa.”. Através deste questionamento observa-se que a maioria dos questionados responde que, antes da utilização de um SIG, suas atividades de vendas eram feitas de forma manual, através de livros-caixa, cadernos e formulários onde eram feitos os lançamentos dos valores que entravam e saíam, criando um histórico do fluxo de caixa da empresa.

Para concluir os questionamentos sobre as atividades da empresa antes da utilização de um sistema de informação, foi perguntado: **“Como eram feitas as tomadas de decisões?”**. O respondente 1 afirma que: “Com Base em relatórios.”. O respondente 2 diz: “Através de Estimativas visuais.”. A seguir o respondente 3 afirma não ter conhecimento por não estar presente na organização quando ainda não havia um sistema de gerenciamento. O respondente 4 responde que: “Decisões eram centralizadas de acordo com a vontade ou experiência do gestor.”. O respondente 5 diz que: “Visualmente, olhando nas prateleiras.”. O respondente 6 afirma que: “Pela experiência adquirida; as decisões eram através do conhecimento e vontade do dono.”. A seguir os respondentes 7, 8 e 10 dizem que suas respectivas empresas já iniciaram suas atividades utilizando um SIG. Em seguida o respondente 9 afirma que: “Os pedidos eram feitos olhando nas prateleiras e nos cadernos de saídas.”. Observa-se que, de acordo com os respondentes, há dois métodos predominantes de como eram tomadas as decisões, um deles é através de estimativas visuais, ou seja, as decisões eram tomadas levando em consideração o que era observado, o outro era de acordo com o conhecimento, vontade e/ou experiência do gestor.

Através destas perguntas que foram aplicadas aos questionados, pode-se compreender o quanto os processos organizacionais se modificaram e desenvolveram. Grande parte dessa mudança é devido à implantação de sistemas de informação que permitem um melhor controle e gerenciamento das atividades que são exercidas pelas empresas. Como puderam ser observados a partir das respostas anteriores, os processos manuais eram predominantes em atividades vitais dentro da organização, o que promovia maior demanda de tempo pra serem realizadas, maior chance de erros e menor número de ferramentas de controle e gerenciamento. Essas respostas podem ser validadas ou confirmadas através dos respondentes 11, 12 e 13 que atualmente não utilizam um SIG e que através de questionamentos informais informaram que seus atuais processos condizem com a antiga realidade das empresas respondentes. Dando continuidade ao questionário, verificou-se quem eram os usuários dos sistemas dentro das empresas, ou seja, quais cargos fazem uso do sistema dentro da organização.

Para tanto, perguntou-se: **“Quem são os usuários do sistema dentro da empresa? Cargo de cada pessoa.”**. O respondente 1 afirma que: “Secretária acadêmica; Direção; Supervisão; Diretoria Administrativa.”. O respondente 2 diz: “Gerente; Contador; Vendedor e Caixa.”. A seguir o respondente 3 e 7 afirmam: “Apenas o Gerente.”. O respondente 4, 6 e 9 responderam que: “Operadores de caixa, vendedores e gerente.”. O respondente 5 diz que: “Proprietário e caixa.”. A seguir o respondente 8 diz que: “Vendedores; Caixa; Gerente; Supervisores e Dono. (Todos).”. E por fim, o respondente 10 responde que: “Gerente; Proprietário; caixa; vendedor e estoquista.”. A partir do exposto, observa-se que os cargos comuns às organizações estão inseridos dentre os usuários dos sistemas de informação, como os operadores de caixa, vendedores, gerentes, cargos citados na quase totalidade das respostas. Chama-se à atenção a outros cargos importantes que foram citados em algumas respostas como, contador, estoquista, secretária acadêmica e supervisão. Ainda deve-se levar em consideração que dois respondentes afirmam que o uso do SIG na empresa é exclusividade do gerente. Em seguida, buscou-se identificar qual a percepção que os pesquisados têm a respeito do retorno que um SIG traz para a sua organização.

Diante do exposto, se perguntou: **“Qual o retorno você pode perceber com a utilização de um SIG?”**. O respondente 1 afirma que: “Rapidez e segurança nos relatórios.”. O respondente 2 diz: “Agilidade na tomada de decisões em todos os setores.”. A seguir o respondente 3 afirma “Rapidez nos relatórios.”. O respondente 4 responde que: “Menor tempo gasto em atividades que durariam muito mais tempo.”. O respondente 5 diz que: “Controle

geral da empresa. Compras, estoques. E facilidade no controle contábil.”. O respondente 6 afirma que: “Vendas e balanços mais rápidos e controle contábil da empresa.”. A seguir o respondente 7 afirma que: “Maior controle e relatórios rápidos de estoques. Maior agilidade nas vendas.”. O respondente 8 diz que: “Menor tempo em todas as operações, o que acaba gerando mais lucro.”. Em seguida o respondente 9 afirma que: “Diminuição de custos, compra de mercadorias otimizada.”. E o respondente 10 responde que: “Aumento nas vendas e maior agilidade em controlar estoques e volume de vendas.”. A partir dos dados coletados, compreende-se que nas empresas pesquisadas podem ser percebidos vários retornos positivos, dentre os principais pode-se destacar o controle, a segurança e questões relacionadas à menor demanda de tempo, no que tange às atividades de grande importância organizacional como nas emissões de relatórios, vendas, estoques, ou resumidamente respondido por um dos pesquisados, em todos os setores da empresa. Percepção também apontada no fato de causar uma diminuição de custos e aumento dos lucros da organização. Deixando evidentes vários dos benefícios que a utilização de um SIG pode acarretar às empresas.

A seguinte pergunta objetivou verificar se há muita troca de sistemas nas empresas pesquisadas, e se existe, o porquê dessa troca, quais melhorias os levaram a concretiza-las. Por tanto, foi perguntado: **“Quantos programas diferentes já foram implantados na empresa? Se mais de um, por que a troca? Quais as melhorias do novo sistema?”**. O respondente 1 responde que: “Dois (02). Troca por um software personificado.”. O respondente 2 diz que: “Dois (02). Exigências fiscais do governo e modernização na automação.”. A seguir o respondente 3 afirma que não possui o conhecimento necessário para responder de modo satisfatório a essa pergunta. O respondente 4 diz: “Dois (02). Custo-benefício mais vantajoso.”. O respondente 5 diz que: “Três (03). Controle fiscal do governo. Questões legais.”. O respondente 6 afirma que: “Dois (02). Por ter opções mais completas.”. A seguir o respondente 7 responde: “Apenas um (01).”. O respondente 8 diz que: “Três (03). Menor custo com maior eficiência.”. Em seguida o respondente 9 afirma: “Cinco (05). Troca sempre pensando na melhoria da empresa e benefícios para os clientes.”. E o respondente 10 responde que: “Três (03). Melhores suporte, ferramentas e custo-benefício”. Observou-se uma variação entre empresas que utilizaram de um a cinco sistemas diferentes, sendo que a maioria dos pesquisados utilizou entre dois e três. As justificativas para a troca de programas são devidos a problemas legais que geraram conflito com o governo, melhor custo-benefício dos novos programas e a maioria alega fazer a troca buscando melhorias e ferramentas mais completas e modernas para seus sistemas.

Logo após, buscou-se entender quais são os principais benefícios que são percebidos na organização, causados pela implantação e utilização de um SIG. Então foram feitos aos pesquisados o seguinte questionamento: **“Qual (ais) o (s) principal (ais) benefício (s) causados pela implantação e utilização do sistema de informação?”**. O respondente 1 responde que: “Informações corretas e rápidas: preenchimento de boletim de notas e histórico escolar automáticos.”. O respondente 2 diz que: “Segurança nas informações obtidas através do SIG.”. A seguir o respondente 3 afirma que: “Rapidez nos relatórios.”. O respondente 4 diz: “Controle de estoque e apuração de movimento.”. O respondente 5 diz que: “Maior controle e menor tempo em todas as operações.”. O respondente 6 afirma que: “Agilidade das vendas; controle de estoques; relatórios contábeis.”. A seguir o respondente 7 responde: “Maior controle e relatórios rápidos de estoques. Maior agilidade nas vendas.”. O respondente 8 diz que: “Menor demanda de tempo em todas as operações.”. Em seguida o respondente 9 afirma: “Agilidade nas Compras e vendas.”. E o respondente 10 responde que: “Maior controle gerencial em vendas, movimentação financeira e de produtos em estoques.”. A partir dos dados obtidos através das respostas às perguntas, pode-se concluir que a percepção dos respondentes quanto aos principais benefícios causados pela implantação e utilização de um SIG estão ligados à segurança, controle, rapidez, agilidade e menor tempo, no que tange as atividades de vendas, balanços de estoques e relatórios em geral.

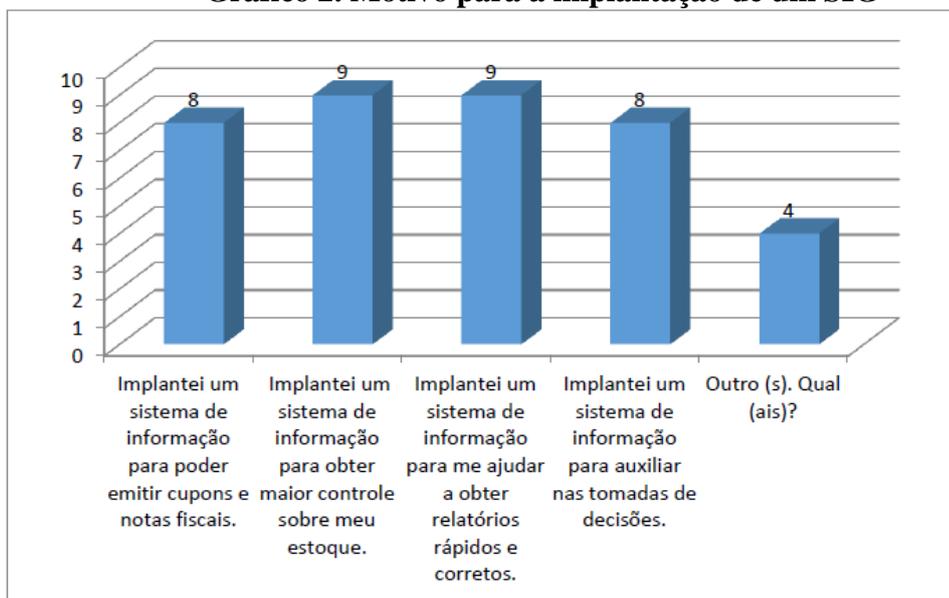
Como última questão aberta buscou-se junto aos pesquisados, se possível, entender qual a percepção sobre a função que eles julgam como sendo a principal de um SIG dentro de sua organização. Por tanto, foi questionado: **“Qual a principal função que o sistema desempenha na organização?”**. O respondente 1 responde que: “Regularizar toda documentação acadêmica.”. O respondente 2 diz que: “Controle total, parte financeira, vendas, fiscal e estoque.”. A seguir o respondente 3 afirma que: “Controle de vendas e estoque.”. O respondente 4 e 5 dizem: “Controle de estoque.”. O respondente 6 afirma que: “Gerenciamento da empresa.”. A seguir o respondente 7 responde: “Controle geral.”. O respondente 8 diz que: “Controle de estoque.”.

Em seguida o respondente 9 afirma: “Controle de compras e vendas.”. E o respondente 10 responde que: “Controlar todos os setores da organização.”. Como pode ser observada a partir das respostas obtidas, segundo a grande maioria dos respondentes a principal função do SIG em sua empresa é controlar. Controle este que, segundo os respondentes, podem ser nos setores financeiros, nas compras e vendas de produtos,

principalmente nos estoques, ou sintetizados em controle geral, como exposto por dois respondentes.

A pergunta a seguir que foi submetida aos pesquisados, poderiam ser marcadas mais de uma opção, por isso a cada item julgado poderá conter ter entre 0 e 10 marcações. Então se perguntou: **“Por que foi implantado um sistema de informação gerencial? Essa questão pode ser respondida com a marcação quantos itens o entrevistado julgar serem necessárias para responder com clareza a pergunta.”**

Gráfico 2. Motivo para a implantação de um SIG



Fonte: Autores, dados da pesquisa

De acordo com o gráfico 2, das possíveis até 10 marcações, foram marcadas oito (08) vezes a afirmação: “Implantei um sistema de informação para poder emitir cupons e notas fiscais.”; a afirmação seguinte: “Implantei um sistema de informação para obter maior controle sobre meu estoque.” foi marcada nove (09); seguindo, foram marcadas nove (09) vezes a afirmação: “Implantei um sistema de informação para me ajudar a obter relatórios rápidos e corretos.”; ainda, oito (08) vezes foram marcadas a afirmação: “Implantei um sistema de informação para auxiliar nas tomadas de decisões.”; e outras quatro (04) vezes foi marcada a opção: “Outro (s). Qual (ais)?” que foram complementadas. O respondente 1 diz: “Para emissão de documentos aos clientes (alunos).”; o respondente 5: “Controle de caixa.”; o respondente 8: “Controle em tempo real das atividades de lojas filiais.”; e o respondente 9: “Fazer pedidos (compras de mercadorias)”. Pode-se observar padrões nas respostas, o que pode julgá-las como autênticas. Observa-se que os pesquisados em quase sua totalidade marcaram todas as opções, dando evidência ao fato dos mesmos terem a percepção de que em

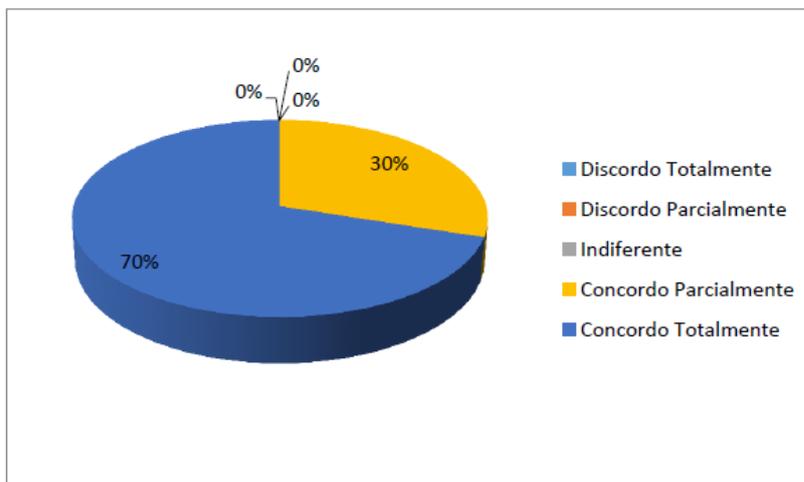
suas respectivas empresas os sistemas de informação gerencial tem a função de emitir notas e cupons fiscais, controlam os estoques, dispõe de ferramentas para gerar relatórios rápidos e corretos, auxílio às tomadas de decisões, além de outros motivos citados por alguns respondentes. Ao se falar em sistemas de informação, não se pode deixar de levar em consideração que estes sistemas precisam de servidores, que serão uma espécie de matriz dos dados, onde todas as informações correspondentes ao sistema estarão lá. E deve-se entender que cada tipo de servidor possuem benefícios característicos. Então se buscou entender qual era o tipo mais usado e por qual motivo as organizações pesquisadas fizeram suas escolhas.

A partir deste ponto, objetivou-se entender de maneira mais clara a realidade dos fatos vivenciados pelas organizações na implantação e na utilização dos sistemas de informação gerencial. Para tanto foi criado um quadro contendo 17 questões, que está inserido no questionário aplicado nas empresas pesquisadas, onde foi utilizada a Escala de Likert para se verificar o grau de concordância para com as afirmações apresentadas. A seguir serão demonstrados os dados resultantes das respostas obtidas através do método exposto a cima.

Perguntou-se a respeito do treinamento ou cursos que possibilitariam os usuários do sistema ter domínio sobre todas as ferramentas e sobre os meios de utilização do SIG, tendo em vista que pode ser um imenso desperdício se a empresa utiliza um SIG bastante completo, com inúmeras ferramentas, se os seus usuários não sabem desfrutar de todo o seu potencial.

É de fundamental importância que os Sistemas de Informação possuam layouts bem organizados e que sua operação não possua muitas dificuldades, dando preferência para ferramentas de fácil acesso e rápido manuseio para que não se perca tempo, otimizando sua função dentro da organização de forma correta e segura. Então foi afirmado. **“O sistema que utilizo possui layout e ferramentas de fácil manuseio e posso operá-lo sem dificuldade.”**

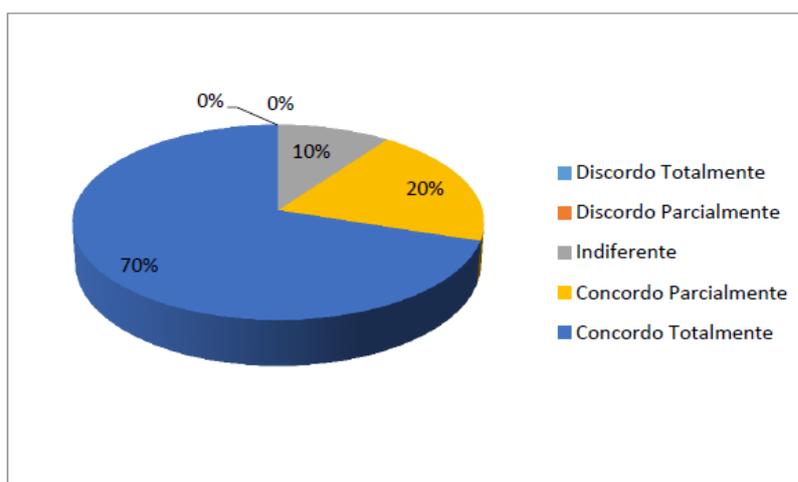
Gráfico 3. Manuseio e operação do sistema.



Fonte: Autores, dados da pesquisa

Através do gráfico 3 pode-se compreender que a grande maioria dos entrevistados com 70% do total diz concordar totalmente com a afirmação e os restantes 30% concordam parcialmente. Pode-se concluir que todos os entrevistados estão satisfeitos quanto à facilidade de manuseio e operação de seu sistema, o que pode acarretar maior rapidez em suas atividades, gerando bons resultados para a organização. Muitas vezes pode-se observar que empresas utilizam algum tipo de SIG, porém não estão satisfeitas ou seus sistemas podem não apresentar a eficiência que necessitam. Diante do exposto, foi afirmado aos pesquisados: **“O sistema que utilizo atende a eficiência que necessito.”**

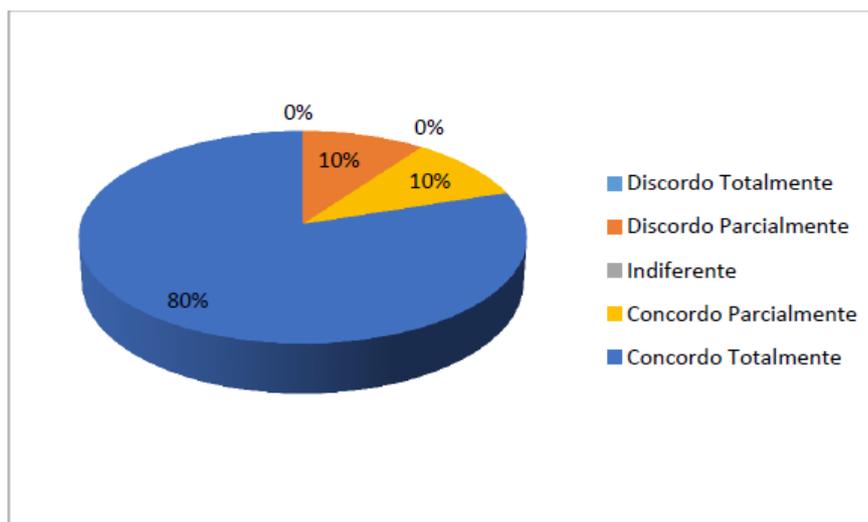
Gráfico 4. Atendimento a eficiência necessária.



Fonte: Autores, dados da pesquisa

O gráfico 4 mostra que 70% dos pesquisados concordam totalmente com a afirmação, 20% concordam parcialmente e apenas 10% indiferente. Podendo-se então concluir que quase a totalidade dos entrevistados, representados por 90% do total, concordam com a afirmação, o que mostra que estão satisfeitos com a eficiência que seus sistemas apresentam. Um dos aspectos mais importantes dos sistemas são dos dados que são obtidos através dos sistemas e que serão transformados em informações que gerarão conhecimento para os gestores. Obter informações necessárias em tempo real significa modernizar procedimentos o que pode assegurar a melhoria dos seus serviços. Diante desse fato os entrevistados foram questionados com a seguinte afirmação: **“Os dados obtidos através do meu sistema são confiáveis e possuem a qualidade necessária para me dar suporte as tomada de decisões.”**.

Gráfico 5. Confiabilidade e qualidade dos dados.



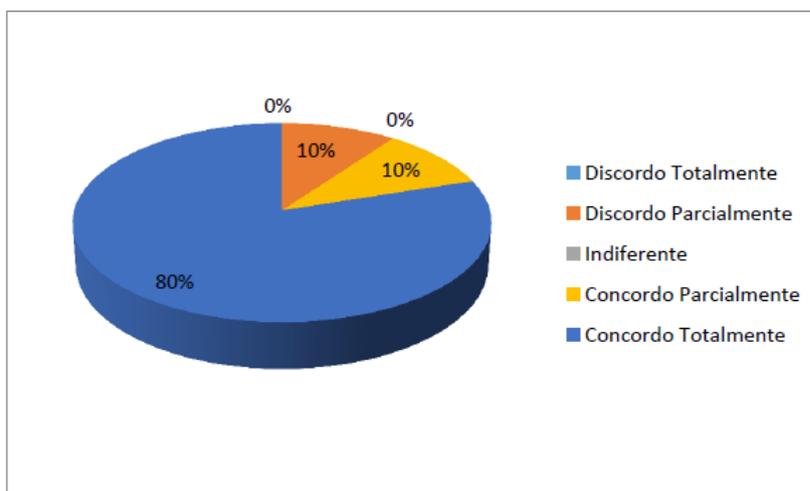
Fonte: Autores, dados da pesquisa

O gráfico 5 mostra que 80% concordam totalmente com a afirmação, 10% concordam parcialmente e 10% discordam parcialmente. Pode-se então concluir que a grande maioria dos entrevistados possuem sistemas que os oferecem dados confiáveis e com qualidade suficiente para dar-lhe suporte em suas tomadas de decisões. Dando maior segurança ao tomar decisões que terão qualidade para tornarem-se diferenciais competitivos no mercado.

Os sistemas de informações oferecem uma grande ajuda aos gerentes desenvolverem armas competitivas que utilizam a tecnologia para traçar inúmeras estratégias que os possibilitarão vencer concorrentes e adquirir valiosas vantagens competitivas. A respeito do

exposto, os entrevistados foram questionados pela seguinte afirmação: **“O sistema que utilizo me propicia consideravelmente menos tempo para tomar decisões gerenciais.”**

Gráfico 6. Demanda de tempo para tomar decisões gerenciais



Fonte: Autores, dados da pesquisa

Segundo o gráfico 6, 80% dos respondentes concordam totalmente com a afirmação, 10% concordam parcialmente e ou restantes 10% discordam parcialmente. Pode-se concluir que de acordo com os pesquisados a grande maioria, que pode representar até 90% afirmam que seus sistemas, os beneficiam com menor tempo ao tomar decisões gerenciais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS OU CONCLUSÕES

Com a preocupação de atender as necessidades e demandas do mercado, as empresas procuram soluções que as diferenciem elevando a sua competitividade. Nos cenários contemporâneos em que as empresas se encontram, no meio da era da informação é de vital importância compreender as melhores práticas e aplicações das áreas dos sistemas de informação e tecnologia da informação nas empresas. Decisões ágeis e acertadas são cruciais para as empresas atingirem os resultados almejados. Neste sentido o propósito básico da informação é o de habilitar a empresa a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis e otimizando seus processos, portanto, as informações podem decidir o futuro da organização.

Assim, com tudo o que foi visto, à base da pesquisa e analisando vários autores, pode-se afirmar que um grande passo para se conseguir alcançar o sucesso é através da

qualidade das informações, a velocidade em que elas são absorvidas e pela rapidez em que são tomadas as decisões. A pesquisa procurou identificar quais são os principais benefícios de uma empresa ao utilizar um sistema de informação gerencial.

A partir dos dados coletados, compreende-se que a maior parte das empresas estudadas, já usufrui de tais benefícios e também se percebe que elas já colhem os bons resultados desta prática. Através deste estudo também se observou a grande modificação e o desenvolvimento dos processos organizacionais. Atividades que antes eram todas manuais como os controles, relatórios e decisões eram feitas através de estimativas visuais, anotações em cadernos, fichas e livros, que exigiam a demanda de muito tempo para serem realizadas, hoje faz-se o uso de sistemas que permitem controlar e gerenciar de forma mais eficaz à todos os processos que necessitem. Notou-se que as empresas pesquisadas percebem vários benefícios positivos, dentre os principais pode-se destacar o controle, a segurança e questões relacionadas à menor demanda de tempo, no que tange às atividades de grande importância organizacional como nas emissões de relatórios, vendas, estoques, ou resumidamente, como respondido por um dos pesquisados, em todos os setores da empresa. Após revisão bibliográfica, fica claro que ao se implantar e utilizar um SIG podem existir ações, que independente de uma boa gestão organizacional, podem impedir a viabilidade de tal avanço. Por meio desta pesquisa buscou-se descobrir o quanto as empresas são afetadas por estes entraves.

Atendendo de forma evidente ao objetivo proposto de analisar a utilização e os benefícios proporcionados pelos sistemas de informação gerencial em empresas de Guajará-Mirim/RO. Não com pretensão de esgotar os debates sobre o tema, mas com o desejo de que sirva para novas pesquisas e contribuições.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1993.
- BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial**: transporte, administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas, 1993.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.
- CASSARRO, Antonio Carlos. **Sistemas de informações para tomadas de decisões**. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologias da informação e a empresa do século XXI**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**. Tradução de Lenke Peres. Rio de Janeiro: Campus; São Paulo: Publifolha, 1999.

GARCIA, Elias; GARCIA, Osmarina Pedro. **A importância do sistema de informação gerencial para a gestão empresarial**. Revista Ciências Sociais em Perspectiva, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel, Cascavel, v.2, n.1, p. 21-32, 1 sem. 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

JAMIL, G. L. **Gestão da informação e do conhecimento em empresas brasileiras: estudo de múltiplos casos**. Belo Horizonte: C/ Arte, 2006.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação**. 4. ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação gerenciais: Administrando a empresa digital**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MOSIMANN, Clara Pellegrinello; FISCH, Sílvio. **Controladoria: seu papel na administração de empresas**. - 2. ed. - 6. reimpressão.- São Paulo: Atlas, 2009.

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

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p.8-31, 185.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 8. ed., São Paulo: Atlas, 1992

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial**. 10. ed. São Paulo, 2002.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 10. ed., São Paulo: Atlas, 2004

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de informações Gerenciais: Estratégicas, Táticas e Operacionais**. 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de Informações Contábeis: fundamentos e análise**. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2000.

PEREIRA, Maria José Lara de Bretãs; FONSECA, João Gabriel Marques. **Faces da Decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão**. São Paulo: Makron Books, 1997.

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**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. Ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Edna Lúcia; **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

STAIR, Ralph M.. **Princípios de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

STAIR, Ralph M. e REYNOLDS George W. **Princípios de Sistemas de Informações: Uma abordagem Gerencial**. 4º ed. São Paulo: LTC, 2002.

VASCONCELOS, Maria Celeste Reis Lobo de. **Cooperação universidade/empresa na pós-graduação: contribuição para a aprendizagem, à gestão do conhecimento e a inovação na indústria mineira**. 248p. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2000.