

A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS COMO FERRAMENTA DE IMPULSO PARA A TOMADA DE DECISÕES

Arquelau Pasta¹
Andréa da Silva Souza²

RESUMO

Os Sistemas de Informação são de grande importância para as empresas pois permitem que sejam realizadas integrações entre diversas funções administrativas. O objetivo deste trabalho foi identificar a problemática da empresa JVC Etiquetas Ltda que trata das necessidades da mesma em obter um sistema de informação gerencial, o qual auxilie o gestor na busca de informações com maior rapidez para a tomada de decisões. Para investigar esta questão, foi realizada uma pesquisa quanto ao objetivo: descritiva e quanto ao procedimento: campo. O método de coleta de dados foi através de um questionário composto por dezesseis perguntas abertas. Com a análise e interpretação destes dados comprovou-se a necessidade de implantação deste sistema, visto que atualmente todos os controles administrativos são realizados através do editor de planilhas Excel, que por não se tratar de um sistema desenvolvido para esta finalidade, acaba restringindo as opções de acesso e comprometendo a segurança e eficácia das informações. O proprietário e gestor da empresa está informado sobre o assunto e concorda com a importância desta aquisição, pois trata-se de uma ferramenta de grande auxílio, que envolve e automatiza todos os processos administrativos, gerando benefícios como a precisão das informações e economia de tempo.

Palavras-chave: Sistemas de informações gerenciais. Sistema. Necessidade. Gestor. Tomada de decisão.

1 INTRODUÇÃO

Com a intenção de aprimorar os conhecimentos nesta área e desenvolver um projeto que auxilie e aprimore os processos da empresa, foi realizado um diagnóstico e a partir deste foram identificadas às necessidades da empresa em questão JVC Etiquetas LTDA. Esta que no momento não dispõe de um sistema de apoio a informações gerenciais, ou algum outro tipo de sistema que controle as

¹ Professor Orientador. Graduado em Ciências da Computação pela FURB e Especialista em Gestão Estratégica de Organizações pelo CESBLU. (apasta@gmail.com)

² Graduada em Administração com habilitação em Marketing pelo Instituto Blumenauense de Ensino Superior – IBES. (andrea.souzamkt@gmail.com)

informações necessárias da empresa.

A situação atual da empresa indica que há necessidade de obtenção de resultados de fácil acesso, um sistema que controle os processos diários e que possa trazer informações exatas em relação aos números, podendo assim controlar metas e objetivos da mesma.

Pode-se dizer que implementando um programa de gestão da informação e apresentando um software que forneça informações relevantes para que o gestor acompanhe as informações, monitore resultados, e desenvolva uma rotina dos processos, sendo mais ágeis na habilidade e busca das informações, acredita-se certamente que contribuirá com um instrumento de trabalho que constitui um grande avanço na sistematização e socialização da informação, conseqüentemente atribuindo para a melhoria da qualidade da gestão dos serviços.

2 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG)

Os sistemas de informação foram elaborados para manter os executivos preparados, para que eles pudessem obter uma visão geral e integrada de todas as áreas da empresa, considerando tempo e dinheiro utilizado para isto, são utilizados para recursos estratégicos, considerando que a partir da absorção das informações é que tomamos decisões, afirmam Dalfovo e Amorim (2000). Os sistemas de informações gerenciais suprem os gerentes com relatórios sobre o desempenho passado e presente da empresa, auxiliam o papel informativo dos gerentes ajudando a monitorar o desempenho atual da empresa e prever o desempenho futuro, possibilitando assim que os gerentes intervenham quando as coisas não estiverem indo bem, neste caso eles auxiliam no controle da empresa.

Os sistemas de informações gerenciais resumem e prestam informações sobre as operações básicas da empresa, o sistema comprime dados básicos das transações por meio de resumo e apresenta as informações de longos relatórios, que normalmente são produzidos em uma base regulamente programada e sobre perguntas rotineiras e estruturadas por respostas.

Para definir sistemas de informações os autores afirmam que são necessários conhecimentos básicos sobre computador, hardware e software, estes que uma vez

podemos definir conforme segue abaixo:

- a) computador: uma ferramenta capaz de processar grande volume de dados, efetuar cálculos complexos com eficiência sendo que tenhamos segurança destas informações;
- b) hardware: parte mecânica do computador, o que é tangível, à parte que podemos tocar, um equipamento utilizado para executar atividades de entrada, processamento e saída, A visão geral de hardware e seus dispositivos tem conotação de gestão, ou seja, os elementos fundamentais para funcionamento de sistemas de informação da empresa;
- c) software: programações e aplicações intangíveis, que não podemos tocar, são literalmente os processos que rodamos em uma máquina. Consiste em programas e instruções dadas ao computador e ao usuário, esses programas permitem processar folhas de pagamento por exemplo, envio de faturas a clientes, fornecer informação a gestores, reduzir custos e proporcionar um melhor serviço a seu cliente.

Segundo Oliveira (2000), os SIGs estão sendo utilizados para produzir muito mais do que relatórios básicos que integram a rotina de uma empresa. Os administradores estão descobrindo que os sistemas de informações gerenciais baseados em computador proporcionam as informações necessárias para uma operação eficaz, estes sistemas tornam-se indispensáveis para o planejamento, decisões e controle das operações importantes de uma empresa.

Conforme o mesmo autor o bom funcionamento dos SIGs determinam amplamente a eficácia do sistema de controle. Os sistemas de informações gerenciais estão crescendo sistematicamente nas grandes e pequenas organizações, representando um papel tão importante na administração das organizações tornou-se crucial para os próprios administradores compreender como estes sistemas são projetados, implementados e administrados.

Oliveira (2000 p.183), afirma que as organizações sempre tiveram algum tipo de sistema de informação gerencial:

[...] mesmo que ele não tenha sido reconhecido como tal. No passado esses sistemas eram muito informais em sua montagem e utilização. Só com o advento dos computadores, com sua capacidade de processar e condensar quantidade de dados, o projeto dos sistemas de informação gerencial se tornou um processo formal e um campo de estudo.

Sendo assim, as tentativas de usar com eficácia os computadores, levou a identificação e ao estudo dos sistemas de informação e o planejamento, à implementação e a revisão de novos sistemas.

Oliveira (2002) nos diz que a conceituação de cada parte do termo “sistemas de informações gerenciais” releva importância, e para isso devem ser estudados delicadamente estes termos e em partes. Ele nos resume que toda a empresa tem informações que proporcionam a sustentação para as suas decisões e apenas algumas têm um sistema estruturado de informações gerenciais que possibilita otimizar os processos de tomada de decisão. As empresas que encontram-se neste estágio evolutivo, possuem grande vantagem competitiva.

Oliveira (2002) define sistema de informações gerenciais como a compactação de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicações, que coletam, validam, executam operações, transformam, armazenam, recuperam e apresentam dados que são utilizados em vários departamentos da empresa. Consiste em um método organizado para prover informações passadas, presentes e futuras, relacionadas com os serviços da empresa, o que suplementa áreas da empresa com informações que podem ser utilizadas no processo da tomada de decisão.

Entre os vários conceitos que Oliveira (2002) nos apresenta, o mesmo ressalta o mais importante, de ser um processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, conseqüentemente, estes dados são base administrativa para otimização dos resultados esperados.

Conforme Oliveira (2002) quando observado um SIG, deve-se compreender que o mesmo aborda apenas uma parte das informações globais da empresa, o que foi analisado através de um esquema onde é representado o ambiente empresarial, sistema de informações externas, a empresa como um todo e o sistema de informações internas, que formam o sistema global de informações.

Oliveira (2002) completa que o SIG é um sistema projetado para oferecer ao executivo informações seguras para tomada de decisões sólidas e que resultem na concretização dos objetivos previamente estabelecidos. Um ponto também muito importante dentro deste esquema é a integração da informação com o processo decisório, que segundo o mesmo autor dá entrada com as fontes de informação interna e externa, que torna a informação relevante para as decisões, onde pode passar direto para o processo final, que é a ação corretiva necessária, ou continua em seu ciclo que caminha para a tomada de decisão sobre os efeitos do ambiente externo e efeitos sobre a empresa, onde existe uma comparação com os padrões e aí então é finalizado com o processo de ação corretiva necessária.

Oliveira (2002) conforta os administradores quando salienta que o SIG não deve ser encarado como modismo, ou como uma idéia pronta, geralmente enquadradas nos chamados pacotes, onde, seguidos a risca, levam as empresas ao caos administrativo. As empresas passam por constantes modificações e crises em sua existência e o estudo mostra algumas estratégias a serem utilizadas em seu caminho:

- a) área Operacional: estudar e analisar os produtos já existentes na empresa, verificar a necessidade da criação de novos produtos na empresa, estudar hipóteses para racionalização dos fluxos da produção, controlar com mais veracidade a qualidade dos produtos e controlar e eliminar perdas de produção;
- b) área Mercadológica: estudar e identificar as necessidades do mercado, desenvolver novos mercados, acompanhar as atividades de seus principais concorrentes, estudar custos promocionais e seu grau de efetividade, controlar e analisar detalhadamente cada mercado e cliente;
- c) área Financeira: Identificar a estrutura mais adequada de capital, controlar prazos e rotação de valores, utilizar-se das melhores fontes de financiamento, controlar o capital de giro e controlar efetivamente o fluxo de caixa da empresa;
- d) área Administrativa: otimizar os sistemas de controle administrativo, os sistemas contábil e orçamentário; os sistemas de apuração de custos, sistemas computadorizados e os sistemas de informação gerencial.

Assim pode-se considerar a atuação sobre SIG a apenas um dos aspectos a serem explorados pelos executivos das empresas, o sucesso que uma empresa pode adquirir se adequando aos contexto SIG, que representa o insumo e resultado do tratamento de cada uma das atividades da empresa de forma interativa para com seu próprio decisório.

Oliveira (2002) reforça os principais benefícios que se adquire com a implantação desta ferramenta:

- a) flexibilidade empresarial;
- b) eficácia mercadológica;
- c) comunicação segmentada eficiente;
- d) capacidade de agregar serviços valorizados a produtos;
- e) desenvolvimento de novos processos, produtos e serviços;
- f) capacidade logística de distribuição;
- g) capacidade tecnológica;
- h) produtividade em termos de qualidade, custos, tecnologias e recursos humanos;
- i) capacidade para produzir volumes crescentes;
- j) capacidade para investir gradualmente;

Oliveira (2002) nos diz que o SIG é uma ferramenta administrativa de auxílio para os gestores nas empresas, e conseqüentemente é de extrema importância para as empresas.

O SIG envolve alto nível de criatividade e realização das pessoas que estão constantemente envolvidas em tal processo, isso porque a partir de um problema identificado, o gestor deve explicitar elevada criatividade para chegar até a decisão a ser operacionalizada. A realização profissional deste gestor como profissional também pode ocorrer com a evolução dos resultados esperados.

Oliveira (2002) explica que este processo envolve fatores comportamentais como; cultura organizacional, emoção, instinto e desejo.

No que diz respeito a fatores internos que proporcionam a sustentação e otimização do SIG, Oliveira (2002) nos ensina que na maior parte das vezes vem a

PASTA, Arquelau; SOUZA, Andréa da Silva. A importância da implantação de um sistema de informações gerenciais como ferramenta de impulso para a tomada de decisões. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-18, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's
ISSN 1980-7031

cabeça dos executivos a produtividade, qualidade e relações humanas, o que não deve deixar de existir em nível de equilíbrio, porém qualquer programa de desenvolvimento deve começar pelas pessoas, caso não ocorra desta forma, poderá não ter nível de sustentação.

Para Cruz (2000) sistemas de informações gerenciais é um conjunto de tecnologias que disponibiliza os meios necessários a operação do processo decisório em uma organização, por meio do processamento dos dados disponíveis.

Um sistema de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicações que coleta, valida, executa operações, transforma, armazena, recupera e armazena dados para o uso no planejamento, orçamento, contabilidade, controle e alguns outros processos gerenciais administrativos

A finalidade dos sistemas de informações gerenciais ultrapassa uma orientação para processamento de transação, em prol de uma direção mais definida para a tomada de decisões.

Cruz (2000) ainda diz que sistemas de informações gerenciais é um sistema voltado para coleta, armazenagem, recuperação e processamento da informação que é utilizada pelo gestor no desempenho de suas atividades na empresa. Ou então um processo de transformação de dados em informações que são utilizados nos processos decisórios da empresa, que proporcionam a sustentação administrativa pra otimizar os resultados esperados.

O mesmo autor afirma que os sistemas de informações gerenciais são necessários nas empresas, são estes que suprem as necessidades dos gestores, e o auxilia como ferramenta de introdução na tomada de decisões. Para tanto existe escolha na implantação deste sistema, ou a empresa compra um sistema já construído e o implanta, ou é desenvolvido conforme as necessidades da empresa. Existem riscos que se correm nas duas alternativas, para tanto é necessário que se defina exatamente o que se quer, para que seja desenvolvido com maior confiabilidade em relação ao desenvolvimento do produto final.

Segundo O'brien (2006), os sistemas de informação gerencial constituem uma categoria importante de sistemas de informação. Um SIG gera produtos de informação que apóiam muitas das necessidades de tomada de decisão da administração. Os relatórios, telas e respostas produzidos por esses sistemas fornecem informações que os gerentes especificaram de antemão para o adequado

atendimento de suas necessidades de informação. Esses produtos de informação predefinidos satisfazem as necessidades de informação dos tomadores de decisão dos níveis operacional e tático, que encontram tipos de situações de decisão mais estruturados. Os gerentes de vendas, por exemplo, recorrem freqüentemente a relatórios de análise de vendas para avaliarem diferenças no desempenho entre vendedores que vendem os mesmos tipos de produtos para os mesmos tipos de clientes. Eles obtêm uma noção muito boa dos tipos de informação sobre os resultados que precisam para gerenciar eficazmente o desempenho das vendas.

O'brien (2006), Complementa que os gerentes e outros tomadores de decisão utilizam um SIG para requisitarem informações em suas estações de trabalho em rede em apoio às suas atividades de tomada de decisões. Essas informações assumem a forma de relatórios periódicos, de exceção e por demanda, e respostas imediatas a consultas. Navegadores de rede, programas aplicativos e software de gerenciamento de bancos de dados fornecem acesso a informações na intranet e outros bancos de dados operacionais da organização. O autor relembra que os bancos de dados operacionais são mantidos por sistemas de processamento de transações. Quando necessários, os dados sobre o ambiente dos negócios são obtidos dos bancos de dados da Internet ou extranet.

Abaixo O'brien (2006), relaciona alternativas de relatórios gerenciais:

- a) relatórios periódicos programados: esta forma tradicional de fornecimento de informações para os gerentes utiliza um formato pré-especificado, projetado para fornecer informações em uma base regular. Como exemplos típicos desses relatórios periódicos programados O'brien (2006), destaca os relatórios de vendas diários ou semanais e os demonstrativos financeiros mensais;
- b) relatórios de exceção: em certos casos, os relatórios são produzidos apenas quando ocorrem condições excepcionais. Em outros casos, são produzidos periodicamente, mas contêm informações apenas sobre essas condições excepcionais. Um gerente de crédito, por exemplo, pode receber um relatório que contém apenas informações sobre clientes que excedem seus limites de crédito. Os relatórios de

exceção reduzem a sobrecarga de informações, em vez de sobrecarregarem os tomadores de decisão com relatórios periódicos detalhados da atividade empresarial;

- c) informes e respostas por solicitação: as informações encontram-se disponíveis sempre que um gerente as requisita. Os navegadores de rede, as linguagens de consulta dos sistemas de gerenciamento de banco de dados e os geradores de relatórios possibilitam que os gerentes, em suas estações de trabalho, obtenham respostas imediatas ou encontrem e obtenham relatórios personalizados em resposta às suas solicitações das informações de que necessitam. Dessa forma, os gerentes não precisam esperar a chegada dos relatórios periódicos no prazo programado.
- d) relatórios em pilha: as informações são empilhadas na estação de trabalho em rede do gerente. Muitas empresas estão utilizando software de transmissão em rede para transmitir seletivamente relatórios e outras informações para os computadores em rede de gerentes e especialistas ao longo de suas intranets.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Apresentam-se abaixo os itens referentes aos procedimentos metodológicos quanto à análise na empresa JVC Etiquetas Ltda.

Demonstra a modalidade empregada nesta pesquisa, o campo de observação, bem como os instrumentos utilizados para a coleta de dados.

Também são evidenciados os critérios adotados para a análise dos dados. Por fim, são descritas as etapas de investigação.

Quanto à natureza dos dados a pesquisa é qualitativa, pois tem resultados que se impõem como evidência empírica imediata, conforme citado por Santos (2000. p. 31);

Qualitativa é aquela pesquisa cujos dados só fazem sentido através de um tratamento lógico secundário, feito pelo pesquisador. Em outros termos, a pesquisa qualitativa tem resultados que se impõem como evidência empírica imediata. Os resultados da pesquisa qualitativa necessitam do tratamento lógico, resultante do olho clínico do pesquisador.

Esse tipo de pesquisa baseia-se em pequenas amostras e não-representativas, os dados não são analisados através de estatísticas.

Quanto ao objetivo, a pesquisa é definida como descritiva, uma vez que os dados coletados e analisados nos permitiram descrever um fato ou fenômeno como explica Santos (2000 p. 27);

[...] o interesse é descrever um fato ou fenômeno. Por isso a pesquisa é um levantamento das características conhecidas, componentes do fato/fenômeno/problema. É normalmente feita na forma de levantamentos ou observações sistemáticas do fato/fenômeno/problema escolhido.

A busca dos dados para a resolução da problemática existente foi realizada através de reunião com o proprietário da empresa em questão, JVC Etiquetas Ltda localizada em Blumenau – SC, Sr. Valentim Cani.

Através de uma entrevista buscamos respostas referentes à necessidade de obtenção e implantação de um sistema de informações gerenciais na empresa.

De acordo Gil (1996), todas as pesquisas de levantamento dependem do uso de um questionário, que pode ser definido como um roteiro, para coletar informações dos entrevistados e atingir o objetivo do projeto de pesquisa.

Os levantamentos por amostragem tem grande popularidade entre os pesquisadores sociais, um dos muitos tipos de pesquisa que apresentam vantagens e limitações.

Gil (1996 p. 56), caracteriza o levantamento como solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas, ou interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, como explica a seguir:

Quando o levantamento recolhe informações de todos os integrantes do universo pesquisado, tem-se um censo. Pelas dificuldades materiais que envolvem sua realização, os censos só podem ser desenvolvidos pelos governos ou instituições de amplos recursos. São extremamente úteis pois proporcionam informações gerais acerca das populações, que são indispensáveis em boa parte das investigações sociais.

Os dados coletados foram analisados a partir de leitura analítica e interpretativa da situação problema, em conjunto com o proprietário da empresa.

Fez-se um comparativo entre o cenário atual e o desejável, a fim de se atingir um parâmetro que identifique a necessidade da implantação de um sistema

de informação gerencial confirmando os pressupostos e atendendo aos objetivos já citados.

Como primeira etapa desta pesquisa foi elaborado um questionário, e através de dezesseis perguntas abertas entrevistamos o proprietário da empresa, Sr. Valentim Cani, onde abordamos assuntos relacionados ao tema da pesquisa a fim de organizar o referencial teórico.

De posse dos dados, foi realizado o tratamento e apresentação dos resultados através das questões divididas por assuntos com o intuito de facilitar o entendimento para posterior interpretação e conclusão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para responder a questão problema deste estudo e assim atingir os objetivos desse trabalho foram feitos alguns levantamentos com relação à situação atual na JVC Etiquetas no que se refere aos meios utilizados para tratamento das informações. Juntamente entrevistou-se o proprietário e gestor da empresa JVC Etiquetas Ltda, através de um questionário com 16 perguntas abertas, aplicado no dia 01 de junho de 2007.

O Sr. Valentim Cani é administrador de empresas a doze anos e reside na cidade desde seu nascimento, conforme nos informou sua paixão por administrar nasceu na adolescência, Valentim pretende fortalecer o crescimento de sua empresa durante este ano e no futuro abrir filiais em outras regiões.

Com o intuito de facilitar o entendimento, apresenta-se a seguir as informações coletadas, divididas por assunto:

Conhecimento sobre Sistemas de informação

De acordo com seus conhecimentos, descreva o que você entende por sistema de informação.

Respondente: Sistema de informação é um conjunto de ferramentas que coleta, armazena e processa informações a serem utilizadas em um processo de tomada

de decisões. Auxilia a gestão de processos administrativos facilitando o planejamento de ações e a tomada de decisões.

Observa-se que o entrevistado possui bom conhecimento na área, o que facilita a percepção da idéia do trabalho e auxilia a absorção das sugestões.

A resposta apresentada está de acordo com o conceito de Laudon e Laudon (1999), onde afirma que os sistemas de informação podem ser definidos como uma ferramenta capaz de coletar, recuperar, processar e armazenar informações de importante utilização para o planejamento e tomada de decisões em uma empresa.

O autor também nos explica que a adoção aos sistemas de informação nas empresas pode surgir de algum problema organizacional ou até então a reações do mercado, onde torna-se útil e de muito auxílio para os gestores, facilitando e auxiliando os processos de tomada de decisões.

Utilização de sistemas de informação na JVC Etiquetas Ltda

A empresa atualmente trabalha com algum sistema de informação? Em caso negativo, porque?

Respondente: Não. Porque estamos investindo atualmente na área comercial, desenvolvendo melhores soluções para a venda e buscando melhorar ainda mais a qualidade de atendimento a nossos clientes, porém nosso próximo passo em relação ao ambiente computacional é buscar um sistema que auxilie o planejamento como um todo na empresa. Anteriormente não havíamos percebido tal necessidade, porém hoje estamos percebendo que o sistema é de vital importância para a empresa.

Você considera importante um estudo para a implantação de um sistema de informação na empresa? Porque?

Respondente: Sim. Consideramos importante por tratar de uma ferramenta que armazena informações em bancos de dados e que auxilia e facilita os processos diários de tomada de decisões na empresa.

Com as informações recebidas nessas questões, é possível observar que a delimitação do problema da empresa, apresentada pela autora deste estudo, está correta, pois o autor confirma as evidências apresentadas, mostrando que também percebe a necessidade de implantação de um sistema de informação gerencial que controle os processos da empresa.

De acordo com sua experiência profissional, trace um comparativo:

Antes da implantação do sistema na empresa:

Respondente:

- Uso de planilhas em Excel para todos os controles;
- Não interação dessas planilhas;
- Fechamento mensal manual;
- Baixa confiabilidade de informações;
- Retrabalho;
- Desorganização;
- Controle de pedidos manuais;
- Arquivos de pedidos em papel.

Após a implantação do sistema na empresa (Projeção):

Respondente:

- Interação de dados;
- Fechamento mensal eletrônico;
- Maior confiabilidade nas informações;
- Controle de pedidos automatizado;
- Arquivo de pedidos automatizado;
- Precisão e economia de tempo;

- Geração de vários relatórios;
- Praticidade;
- Organização.

Com base no comparativo elaborado pelo proprietário e gestor da empresa, onde os processos administrativos são elaborados sem o uso de um sistema de informações gerenciais, percebem-se as dificuldades existentes em virtude da elaboração destas funções serem realizadas através de controles em Excel, onde existem dificuldades quanto ao acesso rápido e precisão destas informações.

Analisando este cenário podemos considerar a opinião de Laundon e Laundon (1999), onde relatam que informações reunidas em um sistema que modele e resuma informações, proporcionaram a empresa ótimos resultados referentes ao planejamento e controle de operações, o que confirma elementos necessários para a partir daí o gestor tomar a sua decisão. Assim dificilmente a organização não terá bons diagnósticos, a menos que possam ocorrer problemas na leitura destes dados, quanto a funcionários não qualificados.

Um fator importante quando da implantação de um sistema de informação na organização é que todos os envolvidos no processo de implantação devem estar treinados, a fim de quebrar o paradigma da cultura organizacional da organização que continua a mesma, sendo assim, a tecnologia pode ser a melhor, mas se as pessoas não estiverem satisfeitas o processo não evolui.

Benefícios oferecidos pelo sistema

Através dos estudos efetuados, observou-se que a implantação de um sistema de informação gerencial agiliza os processos administrativos, pois a rapidez de acesso às informações, facilita a tomada de decisão dos gestores nas organizações.

Qual sua opinião sobre esta afirmação?

Respondente: Favorável, a empresa está cliente dos benefícios e pretende em um futuro próximo fazer o uso de um sistema de informação gerencial que auxilie e

automatize todos os processos da empresa, trazendo benefícios para a mesma.

Acredita-se que a grande motivação que leva as empresas a adquirirem recursos da tecnologia de informação é a sua sobrevivência num mercado cada vez mais global e competitivo.

Pensando neste conceito é que toda a empresa otimiza seus processos administrativos e cada vez mais busca recursos para atender melhor o seu cliente.

Ao iniciar este estudo, observou-se que a JVC etiquetas possui muitas qualificações necessárias para prestação de seus serviços, porém acredita-se que ela pode estar perdendo uma fatia de mercado por não estar tão preparada em relação aos processos administrativos, para atender seus clientes com mais agilidade, como acontece na concorrência. É necessário analisar que um cliente troca de fornecedor quando percebe ser prejudicado em algum fator, e isso pode ocorrer com mais freqüência, caso a empresa não se organize quanto as novas tecnologias.

Conforme os conceitos apresentados em fundamentação teórica, sabe-se que com a implantação de um sistema que atenda a suas necessidades, a empresa passará a ter uma melhoria na qualidade da informação produzida, poderá otimizar e agilizar o atendimento a seus clientes, além de facilitar as decisões tomadas no setor administrativo.

5 CONCLUSÃO

A tomada de decisão é certamente o encargo mais característico das atividades de um administrador, eles trabalham decidindo coisas a todo o momento, e um acontecimento freqüente é um gestor sendo obrigado a tomar diversas decisões ao mesmo tempo.

Com a realização desta pesquisa observa-se a extrema necessidade das empresas trabalharem com sistemas de informação, e estarem preparadas para um mercado altamente competitivo.

Durante a pesquisa comprovou-se ser verídica a questão problema: quais as necessidades da empresa JVC Etiquetas LTDA em obter um sistema de informação

gerencial que auxilie o gestor na busca de informações com maior rapidez para a tomada de decisões. Visto que as respostas do questionário respondido pelo proprietário e gestor da empresa evidenciam, confirmam, e apresentaram estas necessidades.

Assim apresentou-se as vantagens e desvantagens da JVC Etiquetas obter um sistema de informações gerenciais que atenda as suas necessidades administrativas e auxilie o processo de tomada de decisões. Em um segundo momento também avaliou-se os pontos positivos e negativos da implementação de um sistema de informação gerencial, além de propor sugestões para implantação deste sistema na empresa.

Foi possível identificar que a empresa tem seus processos realizados manualmente, e que está carente de uma gestão correta de informações, de um sistema de informações gerenciais que possibilite maior domínio sobre as informações da empresa, que proporcione qualidade, segurança, exatidão das informações e que principalmente possa trazer ao gestor informações de fácil acesso para a tomada de decisões.

Confirmou-se também os pressupostos, apresentado pela autora deste trabalho, onde buscou-se informações que afirmaram que a qualificação do trabalho do gestor e de funcionários estão relacionadas a implantação de um sistema de informações gerenciais, e que a melhoria sistematizada dos processos desde o atendimento a seus clientes ao lucro obtido pela JVC aconteceria com uma maior organização desses processos.

No tocante ao impacto que este sistema causará, observou-se plena colaboração e aceitação das pessoas envolvidas, os funcionários mostraram-se interessados no assunto e acreditam que a implantação de um sistema de informações gerenciais na empresa irá contribuir não somente para a melhoria dos processos e informações mais precisas e exatas, mas também para sua aprendizagem organizacional, onde conseqüentemente vão agilizar as rotinas diárias da JVC, objetivos b) e c).

Respondendo ao objetivo a) deste trabalho, demonstrou-se que a implantação deste sistema é viável para a empresa, porém adiou-se o processo de implantação e aquisição deste, visto que a JVC não dispõe no momento de recursos financeiros e de uma pessoa que possa dedicar-se a elaboração do projeto juntamente com um

PASTA, Arquelau; SOUZA, Andréa da Silva. A importância da implantação de um sistema de informações gerenciais como ferramenta de impulso para a tomada de decisões. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-18, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's
ISSN 1980-7031

fornecedor de softwares.

Orientou-se então o proprietário da empresa a elaborar um plano de ação para a iniciação de elaboração de um projeto de sistemas de informações gerenciais, o que causará menos impacto a organização.

Quanto à realização deste trabalho, pode-se afirmar que foram plenamente atingidos e cumpridos os objetivos geral e específicos determinados inicialmente, e que seus pressupostos também foram confirmados durante a sua realização, conforme citado anteriormente.

Em relação ao estágio pode concluir que todas as portas da empresas foram abertas para a autora, que não houve dificuldades em relação a aquisição de materiais e informações na empresa.

PASTA, Arquelau; SOUZA, Andréa da Silva. A importância da implantação de um sistema de informações gerenciais como ferramenta de impulso para a tomada de decisões. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-18, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's
ISSN 1980-7031

REFERENCIAS

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais**: tecnologias da informação e a empresa do século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

DALFOVO, Oscar. (Org). **Sistemas de informação**: estudos e casos. Blumenau: Acadêmica, 2004.

DALFOVO, Oscar; AMORIM, Sammy Newton. **Quem tem informação é mais competitivo**. Blumenau: Acadêmica, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

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

O' BRIEN, James A. **Sistemas de informação**: e as decisões gerenciais na era da Internet. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo. **Sistemas de informação**: um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico. 4. ed. São Paulo: Érica, 2000.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SANTOS, Antonio Raimundo. Metodologia científica: **a construção do conhecimento**. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.