



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: O CASO DAS PEQUENAS EMPRESAS DA CIDADE DE NOVA ESPERANÇA-PR

Gustavo Henrique Petean¹

RESUMO: Os sistemas de informação tornando-se imprescindível nas organizações e são utilizadas de forma fundamental no auxílio das tomadas de decisões dos gestores, tornando estas decisões mais fáceis e precisas. Os sistemas de informação eram utilizados anteriormente apenas nas grandes corporações, hoje estão acessíveis a todas as organizações independentes de seu tamanho. As pequenas e médias organizações se apropriaram destas tecnologias e a utilizam de diferentes formas variando de acordo com a necessidade de cada empresa. Este trabalho tem como objetivo identificar as práticas e ferramentas empresariais de sistemas de informação utilizadas na gestão da tecnologia e inovação nas pequenas empresas da cidade de Nova Esperança-PR. Tomou-se como objeto de estudo seis empresas classificadas como pequena, de acordo com o número de funcionários critério adotado pelo SEBRAE. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados um formulário com questões fechadas que foram submetidas aos proprietários ou gestores das empresas. A pesquisa bibliográfica realizada introduz brevemente os principais Sistemas de Informação que contribuem para gestão e tomada de decisão nas organizações. A pesquisa de campo mostrou que apesar dos gestores conhecerem a existência da maioria dessas ferramentas, a sua utilização é pífia, prejudicando a competitividade, aumentando os riscos comerciais, as incertezas, diminuindo a flexibilidade e a capacidade de respostas rápidas às constantes mudanças, bem como a dificuldade da introdução de novos produtos e serviços.

Palavras-chave: Competitividade; Gestão da Tecnologia; Gestão Organizacional; Pequenas Empresas.

INTRODUÇÃO

Os critérios de tomada de decisão no começo do século eram centrados no executivo principal, em geral o proprietário, que detinha as prerrogativas de escolher o que julgasse melhor para a empresa e para os trabalhadores (PEREIRA & FONSECA, 1998 apud, GARCIA & BAZZOTTI, 2006). Partia-se do pressuposto que os trabalhadores eram seres passivos e despreparados, sem capacitação e treinamento para atuarem nas decisões; eram avaliados quantitativamente, pelo que rendiam, e descartados, quando não fossem mais produtivos. Como o ambiente era estável e as informações eram restritas, supunha-se que os tomadores de decisão detivessem conhecimento bastante amplo de todas as alternativas e de suas conseqüências. Acreditava-se que os mesmos escolhiam sabiamente a melhor alternativa para cada problema surgido (HAMPTON, 1992).

Com o mercado crescente, as informações são exigíveis instantaneamente. Nesta busca pela informação *on-line*, os sistemas de informação surgem para auxiliar e acelerar este processo de decisão.

A cidade de Nova Esperança está localizada no noroeste paranaense, com mais de vinte e cinco mil habitantes, é considerada um pólo regional, onde concentra várias

¹ Docente do Projovem Urbano. Professor de Qualificação Profissional com Ênfase em Administração, Colégio Silvio Vidal Paranaíba-PR. gustah@gmail.com.

indústrias e diversos comércios, dentre as principais áreas podemos destacar a metalurgia, atividades agroindustriais, construção civil e vestuário.

Considerando o acima exposto, surge à preocupação sobre os meandros da informatização, especificamente sobre os recursos tecnológicos nas organizações, levantou-se a seguinte questão de pesquisa: Quais sistemas de informação são utilizados e como as mesmas dão suporte a gestão organizacional das pequenas empresas da cidade de Nova Esperança - PR?

O restante deste resumo esta organizado na seguinte forma. A revisão bibliográfica traz conceitos básicos e destaca a importância da informação e sua eficiência. A metodologia apresenta a forma como se realizou o estudo. Os resultados e discussões do estudo são apresentados na seqüência e por último as considerações finais.

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Para responder a questão levantada, primeiramente, deve-se conhecer a definição de informação, que segundo Stair (2002) pág. 4, é: “uma coleção de fatos organizados de modo que adquirirem um valor adicional além do valor dos próprios fatos”. Dado é a informação em estado bruto, isolados, em fatos não trabalhados. Para unir estes dados e converter em informação utiliza-se o sistema de informação (SI). Muitas empresas possuem dados importantes, porém, esses se encontram espalhados, perdidos em meio a outros dados. A informação é estes dados agrupados e organizados, criando coesão e formando uma seqüência de possível entendimento (STAIR, 2002).

Para Chiavenato (2003), informação: “é tudo o que permite reduzir a incerteza de algo. Quanto maior a informação, tanto menor a incerteza. A informação proporciona orientação e conhecimento a respeito de algo. Ela permite planejar e programar o comportamento ou funcionamento do sistema”.

Seguindo o pensamento de Chiavenato, quão maior for a informação em proporção inversa será a incerteza. Portanto quanto maior o número de informações possuírem, menor o índice de erro na tomada de decisão.

Esta informação tem valores tangíveis e medíveis:

“valor da informação está diretamente ligado ao modo com que esta auxilia os tomadores de decisão alcançar as metas de sua organização. O valor da informação pode ser medido no tempo exigido para tomar a decisão ou no aumento dos lucros da empresa” (STAIR, 2002; pág. 7).

O conceito de Tecnologia da Informação (TI) tem evoluído constantemente. Tornou-se mais abrangente que o conjunto de recurso de hardware e software de uma organização, e envolve também aspectos humanos, administrativos e organizacionais (BISPO & CAZARIN, 2006). A TI evoluiu de suporte administrativo para um papel estratégico dentro da organização. Não apenas sustenta as estratégias de negócios existentes, mas também permite que se viabilizem novas estratégias empresariais.

Para que os objetivos das empresas sejam cumpridos, elas têm que passar a conhecer melhor os seus clientes e seus hábitos. Segundo Almeida (2005), os produtos e os serviços fornecidos pelas empresas embutem a sua imagem, ou seja, bons produtos ou serviços levam aos clientes a imagem de uma empresa com qualidade.

Como a capacidade de investimentos de empresas de pequeno porte é escassa, na maior parte dos casos, principalmente se relacionada à contratação de consultorias cujo objetivo seja o auxílio à implantação de estratégias empresariais inovadoras, os proprietários buscam por si só esta solução sem nem ao mesmo conhecer corretamente a ferramenta escolhida.

Dentre as ferramentas podemos citar algumas que visam auxiliam na tomada de

decisão e ajudam a elucidar problemas com os dados da empresa, sendo elas CRM, ERP, Comércio Eletrônico, entre outros. O CRM - *Customer Relationship Management* “trata-se do gerenciamento cuidadoso de informação detalhada sobre cada cliente e de todos os ‘pontos de contato’ com ele, a fim de maximizar sua fidelidade” (KOTLER & KELLER, 2006); para isto ser executado eficazmente utiliza ferramentas de TI, estas ferramentas recebem o nome de software de CRM. Programas popularizados entre as pequenas e médias empresas devido a sua grande funcionalidade.

Uma arquitetura de software que facilita o fluxo de informações entre todas as atividades da empresa, como na fabricação, logística, finanças e recursos humanos é como Polloni (1999) define ERP - *Enterprise Resource Planning*. Inicialmente concebido para as grandes empresas, os desenvolvedores buscam hoje as pequenas empresas como clientes em potencial.

E-business ou comércio eletrônico é qualquer forma de negociata que utilize a internet para acontecer (NEGROPONTE, 2001); com a globalização comercial e os rompimentos de fronteiras a internet surge como uma solução de ampliar o público atendido pela empresa.

A utilização destas ferramentas e como as mesmas dão suporte às empresas serão apresentados no resultado e discussões.

METODOLOGIA

O estudo foi de caráter descritivo, desenvolvido com o objetivo de proporcionar uma visão geral, do tipo aproximativo, acerca de determinado fato. A coleta de dados foi por meio de observação e entrevista semi-estruturada. O caráter da pesquisa é o não-experimental, pois não houve a manipulação das variáveis ou designação de sujeitos e condições pré-estabelecidas (SELLTIZ *et al.*, 1987).

O desenvolvimento do trabalho foi realizado em três fases. Iniciou-se com a fase exploratória, em que ocorreu a revisão bibliográfica e foram elaborados questionários. Em seguida, ocorreu a fase de coleta de dados, em que foram aplicados questionários semi-estruturados e realizadas entrevistas com colaboradores das organizações em estudo. E finalmente, realizou-se a fase de análise e interpretação dos dados obtidos na fase anterior.

A escolha das pequenas empresas deu-se através de uma consulta informal a ACINE, Associação Comercial e Industrial de Nova Esperança, de acordo com a classificação do SEBRAE (2005), pequenas empresas de 10 a 99 funcionários.

As empresas foram divididas em ramos de atuação. Os segmentos que apresentaram empresas de pequeno porte no município foram o de ensino, metalúrgico, supermercados, confecção, agroindustriais e de construção civil, no estudo considera como empresa A, B, C, D, E, F, respectivamente de acordo com seu ramo de atuação.

RESULTADO E DISCUSSÕES

As empresas em sua maioria possuem sistemas informatizados, ao serem questionados quais utilizavam, responderam da seguinte forma: 83% das empresas possuem controle de ponto digital e sistemas de controle de caixa, e apenas uma empresa, a empresa E utiliza este sistema manual. O relato das empresas que já o possuem, dizem que o relógio ponto diminui o índice de absenteísmo.

A utilização a tecnologia da informação também se dá como soluções específicas, por exemplo, o supermercado, utiliza de uma máquina de senhas no controle da fila do açougue. No colégio (empresa A) a biblioteca é informatizada, todo empréstimo e devolução de livros devem ser feitos através de um leitor de código de barras e um terminal. Ainda no colégio, o controle de presença de alunos dentro da instituição de

ensino é realizada com auxílio de catracas.

A tecnologia está cada vez mais presente nas empresas, porém, o setor que ainda menos utiliza as tecnologias, por motivos de alto custo ou por cultura organizacional, é o setor de produção. Apenas metade das empresas a utilizam neste setor, são as empresas C, D, E. Mesmo a maioria das empresas, (83%), afirmando que existem sistemas informatizados, não utilizando o sistema neste setor, com exceção da empresa E, que utiliza um sistema de acionamento e interrupção do fornecimento de energia elétrica em sua fábrica. Questionados sobre a existência de sistemas dentro da empresa que poderiam ser informatizados, 83% informam que existem. Dentre estes sistemas que poderiam ser informatizados, as empresas, citam processos na produção, controle de serviços terceirizados, controle de cheques nas datas a serem debitados, confecção de cheques, livro ponto e reserva de materiais. Nota-se que há informatização, entretanto não se dá por completo.

Mesmo com novos projetos de informatização, 83% das empresas consideram ainda este processo incompleto. Apenas o supermercado declarou que todos seus serviços possíveis são informatizados. A empresa do ramo de construção civil é a única empresa que não considera o sistema eficaz e esta em fase de implantação de um novo, todas as outras, consideram eficazes seus processos mesmo sendo manuais, como no caso da empresa E, que em seu escritório não utiliza nenhum sistema informatizado de apoio, a empresa considera por ter sido inaugurada à pouco tempo, menos de 5 anos, um dos motivos que não a levaram ainda a informatização.

Para estas instalações de software e recursos, foi questionado se foi realizado um estudo prévio. As empresas A, B e D não realizaram nenhum estudo sobre a implementação dos serviços. As empresas E e F perceberam a importância de se realizar um estudo e já o estão o fazendo. E o supermercado que, segundo o entrevistado, possui 100% dos serviços possíveis informatizados, foi o único a realizar um estudo na implantação dos softwares.

As organizações não se preocupam em estudar a implementação. Isto acarreta custos elevados, gastos desnecessários e perda de tempo. Para evitar o aumento destas despesas, mesmo depois de informatizado, as empresas estão buscando agora o estudo sobre a melhoria do serviço ou mesmo a substituição dos recursos implementados.

As empresas, quando perguntadas sobre os benefícios da informatização, a primeira palavra que vem é agilidade. Todas consideram os serviços mais ágeis depois da implementação. As empresas que não implementaram ainda é devido ao não conhecimento, onde 100% das empresas entrevistadas disseram que se lhes fossem apresentados tecnologias com uma relação custo/benefício atraente, eles seriam implementados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações buscam diferenciação no mercado. Para isto utilizam do atendimento com maior precisão e agilidade. Os sistemas de informação estão auxiliando os gestores em suas decisões, em suas tarefas. Tarefas antes executadas manualmente, em muitas vezes, ocorria falha humana, quando substituídos por sistemas informatizados, no caso da representante do setor agroindustrial, notou-se uma redução do gasto em energia elétrica e desgaste das máquinas.

Cada ramo de atividade busca formas diferentes para se destacar no setor e solucionar problemas da organização. No setor de confecções esta solução foi o rastreamento dos lotes. No colégio a informatização da biblioteca, para melhor localização do acervo. Além da informatização da recepção, onde se podem consultar os horários, agendar reuniões e identificar as chamadas, processos realizados por pequenas empresas, com custo acessível e com excelentes resultados.

Muitas vezes ignora-se uma simples gerenciador de planilhas, entretanto, esta seria capaz de agilizar o livro caixa da empresa F e na empresa B, resolveria o problema sem a necessidade de software pago. Outras empresas investem em novas soluções, pois sentem que o ambiente em que atuam está em alta, para conseguir manter e aumentar a sua participação no mercado. A construtora é um bom exemplo. Pode-se também citar o supermercado quando verificou a existência de filas freqüentes, a solução veio através de uma máquina de senha, não retendo o cliente na fila, dando sequência a sua compra e, quando for sua vez, ser atendido.

Soluções podem ser incorporadas ainda nestas empresas. Na metalúrgica, os proprietários deveriam se preocupar com a produção, buscando algo automatizado, informatizado, aumentando a capacidade de produção sem a necessidade de contratação. A confecção, além do sistema de rastreamento, o corte, se informatizado, evitaria perdas em tecido e roupas sempre iguais, evitando diferentes tamanhos. A construtora, devido a sua grande circulação de pessoas, com computadores pessoais, um sistema wireless seria conveniente. A empresa E está crescendo a cada dia e hoje já se encontra quase insustentável impossibilitando um trabalho eficiente e eficaz. Estudar e procurar bons *softwares* é decisivo para o futuro das empresas. O investimento em treinamento, tendo em vista que o supermercado já esta com todos seus processos informatizados (segundo o entrevistado), para usufruir de todos os recursos existentes e melhor atendimento, podendo ser o próximo investimento da empresa. No colégio, a integração do mesmo cartão de freqüência com a carteirinha da biblioteca, facilitaria para os alunos e funcionários.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, F. C. de. (2005) **Atores e fatores na introdução de um sistema de informação**. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP. 2005. Disponível em: <<http://www.fea.usp.br/proinfo/abstract.htm>>. Acesso em: 08 fev. 2007.
- BISPO, C.A.F.; CAZARINI, E.W. (2006). A nova geração de Sistemas de Apoio à Decisão. (CD-ROM) In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO, 18., / CONGRESSO INTERNACIONAL DE ENGENHARIA INDUSTRIAL, 4., Niterói, 2006. Anais. Niterói, TEP- UFF, **artigo 222.doc**.
- CHIAVENATO, I. (2003) **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7a. edição revista e atualizada - 4a. reimpressão 2003 - Editora Elsevier.
- GARCIA, E.; BAZZOTTI, C. (2006) A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para a tomada de decisões. **Ciências Sociais Aplicadas em Revista** (Cascavel), v. 6, p. 33-60, 2006.
- HAMPTON, D. R. **Administração Contemporânea**. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1992.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. (2006). **Administração de Marketing**, 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- NEGROPONTE, N. **Civilização Digital**. In: A JÚLIO, C; NETOL, J S. **E-Business e tecnologia**. São Paulo: Publifolha, 2001. p. 9-16. (Coletânea HSM Management).
- POLLONI, E. G. F. (1999) Enterprise Resource Planning (ERP) planejamento de recursos empresariais. **Revista Álvares Penteadó**, v.1, n.3, p.51-57, nov. 1999

SEBRAE. (2005) **Boletim estatístico de micro e pequenas empresas** : primeiro semestre de 2005. 2005. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/customizado/estudos-e-pesquisas/estudos-e-pesquisas/boletim-estatistico-das-mpe>>. Acesso em: 22 ago. 2007.

SELLTIZ, C. et. al. (1987). **Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais**. São Paulo: EPU-EDUSOP-INEP, 1987.

STAIR, Ralph M. (2002) **Princípios de sistema de informação**: uma abordagem gerencial. 2. ed. Rio de Janeiro: CTC, 2002.