

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL PARA AS
MICROEMPRESAS: UM ESTUDO DE CAMPO EM UNIDADES
SUPERMERCADISTAS**

**Autor: Luis Carlos Marinelli
Orientadora: Profª Ms.Terezinha Márcia de Carvalho Lino**

JUÍNA/2011

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL PARA AS
MICROEMPRESAS: UM ESTUDO DE CAMPO EM UNIDADES
SUPERMERCADISTAS**

**Autor: Luis Carlos Marinelli
Orientadora: Profª Ms. Terezinha Márcia de Carvalho Lino**

“Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Administração, da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.”

JUÍNA/2011

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BANCA EXAMINADORA

**Prof.º Ms. Carlos Dutra
Examinador**

**Profª Esp. Heloísa dos Santos
Examinadora**

**Orientadora:
Profª Ms. Terezinha Márcia de Carvalho Lino**

Dedico este trabalho a toda minha família que não me deixou desistir nos momentos mais difíceis, que me incentivou e apoiou a cada obstáculo encontrado. Dedico também aos meus amigos, dos quais me afastei em alguns momentos, mas que nunca me deixaram só, apesar de não estarmos por perto. Enfim, a todos que direta e indiretamente contribuíram ao longo destes 04 anos para a realização deste meu objetivo pessoal.

AGRADECIMENTOS

Agradeço às empresas Henicka e Henicka e Delta Informática e Tecnologia, que contribuíram diretamente para a minha formação acadêmica, seja pela sabedoria adquirida em conviver com pessoas do meio administrativo, seja com a compreensão de me liberar em diversas ocasiões no horário de serviço para que eu pudesse resolver questões relacionadas à faculdade.

Agradeço a todos os professores que participaram da minha vida acadêmica. Que me mostraram nos momentos difíceis que havia uma saída, que compreenderam minhas limitações e tiveram paciência para me explicar quantas vezes fossem necessárias.

Agradeço aos meus amigos de sala, que me apoiaram quando eu estava certo e me corrigiram quando eu estava tomando caminho errado. Nesse período ocorreram divergências de idéias e em outras ocasiões consentimento, mas independente de quem estava certo ou errado, sempre prevaleceu o que seria importante para a turma.

Não poderia deixar de prestar meus agradecimentos também à minha orientadora Prof^a. Márcia Lino, essencial no desenvolvimento desse trabalho, colaboradora e sempre à disposição para sanar as dúvidas e me orientar no caminho da realização deste.

Acima de tudo, agradeço à minha família e amigos, que me apoiaram e não me deixaram desistir, me ajudaram de uma forma ou de outra a superar os obstáculos, entenderam quando precisei me distanciar para dedicar aos estudos, mas que sempre estiveram à minha disposição quando a presença deles se fez necessária em minha vida.

“Os computadores são incrivelmente rápidos, precisos e burros; os homens são incrivelmente lentos, imprecisos e brilhantes; juntos seu poder ultrapassa os limites da imaginação.”

(Albert Einstein)

RESUMO

As organizações sejam elas micro, pequenas ou grandes empresas e independente do ramo de atividade necessitam cada vez mais de um eficiente sistema de informação gerencial, para que tenham disponíveis relatórios em tempo real para a tomada de decisão. Ter informações precisas e em tempo hábil pode trazer vantagens competitivas para as empresas, tais como, a possibilidade de poder antecipar os passos de seus concorrentes ou até mesmo, conhecer os hábitos de compras de seus clientes. O sistema de informação gerencial – SIG é uma excelente ferramenta que abrange os aspectos táticos, estratégicos e operacionais de uma organização. Pode-se entender que o SIG tem como princípio armazenar dados dos diversos setores da organização, além de facilitar o compartilhamento de informações entre os vários departamentos que fazem parte da rede de relacionamento da organização, inclusive os órgãos governamentais, que exigem ferramentas computacionais para atender à demanda fiscal. Este trabalho apresenta o resultado da pesquisa que foi realizada com o objetivo de identificar a importância do sistema de informação gerencial para as microempresas supermercadistas do município de Juina-MT e examinar quais as ferramentas de informação gerencial são mais utilizadas por elas. A pesquisa é de caráter exploratório e trabalhou com dados de natureza qualitativa. Foi aplicado um questionário fechado para o administrador da empresa. Observou-se que as empresas usam poucas ferramentas disponibilizadas, mas que consideram importantes as informações contidas no SIG, e acima de tudo, consideram o SIG, de uma forma geral, importante para a organização.

Palavras-chave: Sistema de Informação Gerencial-SIG, Dados, Ferramenta, Organização.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de Sistema.....	15
Figura 2 – Subsistema do sistema	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Porcentagem de Empresas que possuem SIG.....	27
Gráfico 2 – Conhece as Ferramentas Oferecidas.....	28
Gráfico 3 – Ferramentas Utilizadas	29
Gráfico 4 – Relatórios Utilizados	30
Gráfico 5 – Relatórios são Suficientes para Tomada de Decisões	31
Gráfico 6 – Atualização do Sistema.....	32
Gráfico 7 – Atualizar o Sistema Atrasa outras Atividades.....	33
Gráfico 8 – Treinamento de Colaboradores	34
Gráfico 9 – Confiança nas Informações do SIG	35
Gráfico 10 – Falta de Confiança Causa Controle Paralelo	36
Gráfico 11 – Importância do SIG para a Organização.....	37

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	9
1.2 PROBLEMATIZAÇÃO	10
1.3 OBJETIVOS.....	10
1.3.1 OBJETIVO GERAL	10
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	11
1.5 JUSTIFICATIVA.....	11
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 SISTEMAS.....	14
2.2 DADOS	15
2.3 INFORMAÇÃO	15
2.3.1 TIPOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	16
2.3.2 O VALOR DA INFORMAÇÃO PARA AS ORGANIZAÇÕES.....	16
2.3.3 AS LEIS DA INFORMAÇÃO	17
2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	18
2.4.1 A EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	18
2.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES	19
2.5.1 CONCEITUAÇÃO	19
2.5.2 POR QUE UTILIZAR SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	20
2.5.3 SUBSISTEMA DO SISTEMA	20

2.5.3.1 SUBSISTEMA DE DECISÃO	21
2.5.3.2 SUBSISTEMA DE OPERAÇÃO	21
2.5.3.3 SUBSISTEMA DE INFORMAÇÃO	22
2.6 PROCESSO GERENCIAL.....	22
2.7 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL - SIG	23
2.8 BENEFÍCIOS DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA AS EMPRESAS.....	24
3. METODOLOGIA	26
3.1 LIMITAÇÃO DA PESQUISA	26
4. ANÁLISE E RESULTADOS.....	27
4.1 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO.....	27
5. CONCLUSÃO	38
REFERÊNCIA	40
APÊNDICE.....	41
APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA.....	42
APÊNDICE 2 - TABELA AUXILIAR PARA ANÁLISE DOS DADOS	46

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

No embalo dos avanços tecnológicos, as organizações, sejam elas micro, pequenas ou grandes empresas e independente do ramo de atividade, necessitam cada vez mais de um eficiente sistema de informação gerencial, para que tenham em mãos relatórios em tempo real para a tomada de decisões que podem influenciar diretamente no futuro da empresa.

Os empresários, gestores ou sócios estão sempre em busca de um controle maior da organização e necessitando de informações seguras. Existe, porém a necessidade de filtrar essas informações, para que não tenha disponível uma grande quantidade de informações irrelevantes, sejam elas sobre sua empresa, sobre o mercado ou seus concorrentes. No mundo tecnologicamente desenvolvido, globalizado, em que tudo muda rapidamente, ter informações precisas e em tempo hábil pode trazer vantagens competitivas para as empresas, tais como, a possibilidade de poder antecipar os passos de seus concorrentes ou até mesmo, conhecer os hábitos de compras de seus clientes.

O sistema de informação gerencial é uma excelente ferramenta que abrange os aspectos táticos, estratégicos e operacionais de uma organização. Permite o controle das diversas operações desenvolvidas pela empresa, tais como, controle de estoque, controle financeiro, relacionamento com o cliente, entre outros. Além de fornecer relatórios que possibilitam a análise de dados que contribuem para a tomada de decisão em relação à melhoria na produção, redução de custo, diminuição dos riscos de perdas referentes à inadimplência, prevenção de estoque ocioso e outros.

Pode-se entender que o SIG tem como princípio armazenar dados dos diversos setores da organização que mais tarde servirão de informação e base para estudos e conseqüente avaliação da empresa. Com essas informações, o empresário terá condições de avaliar o desempenho da empresa, seus pontos fortes e fracos, em qual setor deverá dedicar atenção especial para desenvolvê-lo, bem como, em qual deverá haver acompanhamento para garantir a continuidade dos resultados alcançados.

Este estudo visa identificar a importância de um sistema de informação gerencial nas microempresas do segmento supermercadistas e conhecer até que ponto esta ferramenta influi diretamente no dia a dia da organização e que vantagens as empresas que dispõem de um SIG garantem sobre seus concorrentes.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

O que se vê em diversas empresas de variados ramos de atividade é a diferença considerável entre suas administrações, no que diz respeito à utilização do SIG. Há aquelas que vêem uma grande importância em fazer uso de um sistema de informação gerencial, outras ainda não se deram conta da necessidade de possuir tal ferramenta.

Por diversos motivos, vê-se hoje a necessidade de implantação do SIG nas empresas, seja por necessidade legal ou apenas controle burocrático e/ou operacional. O mercado atual, globalizado e concorrido, tem impulsionado as empresas, cada dia mais, a implantar um sistema de informação gerencial que permita, principalmente, o compartilhamento de informações entre os vários setores que fazem parte da rede de relacionamento da organização. Sabe-se que um SIG utilizado com eficiência pode fazer a diferença e garantir melhor desempenho das atividades executadas.

Sendo assim, este trabalho tem a intenção de analisar:

Qual a visão que as microempresas supermercadistas do município de Juina-MT têm sobre o SIG e a importância da sua utilização para o gerenciamento da organização?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar a importância do SIG para as microempresas supermercadistas do município de Juina-MT e examinar quais as ferramentas de informação gerencial são mais utilizadas por elas.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. identificar se a organização utiliza-se do SIG;
2. verificar quais das ferramentas oferecidas pelo SIG são mais utilizadas nas microempresas supermercadistas do município de Juina-MT;
3. aplicar um questionário objetivo para identificar a importância das ferramentas disponibilizadas pelo sistema para a empresa;
4. avaliar a importância de se atualizar as informações do sistema;
5. observar se a organização capacita seus colaboradores para utilizarem o SIG;
6. comprovar se a empresa confia no SIG;
7. aquilatar a importância de um SIG para a empresa.

1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

O estudo foi realizado no município de Juina-MT. Foi escolhida, aleatoriamente, uma amostragem de 40% das empresas que correspondem à população total de microempresas supermercadistas associadas à ASCOM do município, e aplicado um questionário semi-estruturado.

1.5 JUSTIFICATIVA

A simples decisão de investir na informatização da empresa pode representar um sinal de que novos desafios estão por vir. Os empresários se perguntam: onde encontrar um sistema confiável? Que pessoas contratar? Até onde vale o investimento? Questionamentos que causam preocupações e muitas dúvidas para os gestores. Com o pensamento de que a tecnologia é uma despesa e não investimento, muitos empresários deixam de lado essa ferramenta e continuam a usar os métodos de controle através de papéis e anotações.

É difícil imaginar que em uma década onde quase tudo pode ser resolvido via internet ainda haja varejistas que continuem a tocar a empresa com tudo anotado, na ponta do lápis. Essa cena pode se restringir a pequenos comércios, mas não é raro encontrar lojas e supermercados que ainda usam o velho caderno e a máquina registradora como ferramentas de gestão. Uma atitude que não se ajusta nos dias atuais. (REVISTA ABASTECIMENTO, 2011).

As microempresas estão se informatizando, ainda que em um ritmo lento, mas já significa uma visão mais aberta dos empresários sobre a necessidade de incorporar em suas práticas de gestão o uso das inovações tecnológicas. Foi-se o tempo que se permitia às empresas trabalhar única e exclusivamente com dados em papéis. Ocasão em que o volume de informações era menor e os processos operacionais da comunicação e compartilhamento da informação podiam ser mais simples. Tal situação era considerada suficiente para os gestores e os mesmos julgavam desnecessário investir (despesa na visão dos empresários mais conservadores) em *hardware* e *software* para armazenar os dados e informações sobre as suas operações.

Com a globalização promovida pelos meios de comunicação, principalmente a internet, as empresas começaram a vislumbrar mais uma opção de chegar aos consumidores e transformá-los em clientes. Oportunidade de divulgar seus produtos/marcas/serviços, oferecê-los de ponta a ponta do planeta através da internet. Se isso trouxe vantagem, por outro lado, trouxe também a concorrência, pois ao mesmo tempo, todas as organizações encontram as mesmas facilidades para divulgação. Para tanto, é necessário o controle de todos os passos, saber onde comprar, onde vender, onde estão os clientes e fornecedores e agilizar entrega e recebimento dos produtos.

Depois que os empresários se conscientizaram da importância do SIG, esbarrou-se na relutância e falta de preparo de alguns gestores em lidar com essa ferramenta. Era necessário não apenas a implantação, mas a conscientização da importância dos dados ali armazenados. Saber transformar esses dados em informações requer atenção, mudança de comportamento e costume com as inovações. Convencer os empresários mais resistentes sobre a necessidade da implantação, depois ensiná-los a buscar os dados e provar que esses dados eram

importantes e verdadeiros tornou-se uma tarefa relativamente árdua e de muita paciência para as equipes de suporte de *software*.

“Para estar em dia com a legislação fiscal, o varejista precisa investir na informatização do seu negócio. Mas para ganhar competitividade nos negócios, é preciso ir além do que a legislação exige”. (REVISTA ABASTECIMENTO, 2011)

Devido à grande demanda fiscal exigida pelos órgãos fiscalizadores (governos federal, estadual e municipal) e sabendo que para emissão de alguns documentos fiscais é necessário a implantação de um *software*, este estudo fará um levantamento sobre a importância de um sistema de informação gerencial para as microempresas, para avaliar até que ponto as empresas utilizam as ferramentas disponibilizadas, bem como a importância dessas ferramentas na tomada de decisão dos gestores. De posse deste estudo, poderá analisar a real necessidade dos clientes, bem como, avaliar até que ponto os sistemas operacionais atendem à necessidade da organização.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

No primeiro capítulo encontra-se a introdução do trabalho com a explicação de como ele foi realizado, os motivos que levaram a optar pelo tema e os problemas que foram estudados no decorrer deste.

No segundo capítulo, está disposto a teoria sobre o assunto, o que os autores escreveram e os comentários sobre os diversos títulos e subtítulos abordados sobre o tema.

A metodologia utilizada para a realização do trabalho encontra-se no capítulo três. O método utilizado na coleta de dados, bem como a forma utilizada para analisar o questionário aplicado.

O capítulo quatro mostra a análise dos dados coletados. Foram apresentados os comentários para cada uma das respostas coletadas pelo questionário.

No capítulo cinco, vem a conclusão do trabalho com as considerações sobre as respostas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SISTEMAS

Segundo Oliveira (2008, p. 06), “sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Numa linguagem mais direta, porém com o mesmo significado, Rosini e Palmisano (2003, p. 03) definem sistema como sendo “um conjunto de elementos interdependentes em interação, visando atingir um objetivo comum”.

Basicamente, um sistema é formado por partes que apesar de serem independentes umas das outras precisam se interagir para formar um todo e só assim desempenhar suas funções. Deve-se levar em consideração, porém, que, essas partes não se tratam apenas de departamentos da organização, quando se fala em partes interdependentes e interagentes considera-se toda e qualquer parte que forma o todo da organização, ou seja, colaboradores, clientes, máquinas, equipamentos e a própria tecnologia. Sendo assim, pode-se definir também a empresa como sendo um sistema.

Beal (2009, p. 15), explica que um sistema “é um conjunto de elementos ou componentes que interagem para atingir objetivos. Os sistemas têm entradas, mecanismos de processamento, saídas e *feedback* – uma saída usada para fazer ajustes a atualização do sistema.”

Alguns componentes de um sistema são os objetivos, entradas, processamento, saídas e retroalimentação, fechando um círculo que se reinicia automaticamente formando um conjunto de informações infinitas e atualizadas.

A FIG.1 mostra o ciclo rotativo que se forma em uma organização que está atenta ao mercado interno e externo.

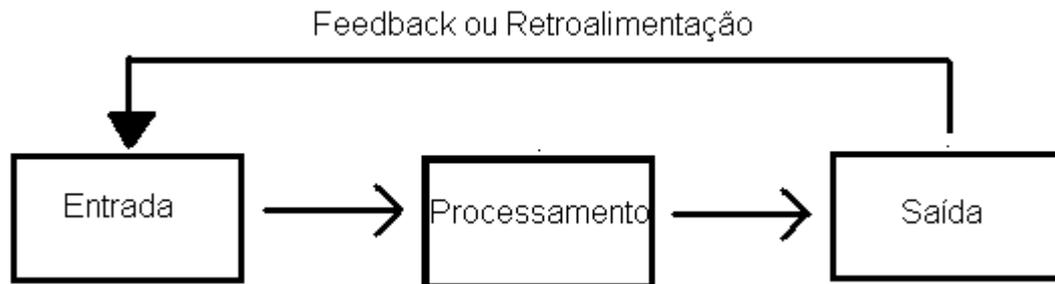


Figura 1 – Modelo de Sistema

Fonte: Beal, 2009

2.2 DADOS

Segundo Oliveira (2008, p. 22), “dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”.

É muito importante saber utilizar o dado para que o mesmo se transforme em informação, pois se mantido em seu estado natural pode não ser entendido e não ter nenhum significado para o desenvolvimento das atividades.

Sobre dados Beal (2009, p. 12), complementa que:

Podem ser entendidos como registros ou fatos em sua forma primária, não necessariamente físicos – uma imagem guardada na memória também é um dado. Quando esses registros ou fatos são organizados ou combinados de forma significativa, eles se transformam numa informação. (BEAL, 2009, p. 12).

Sendo assim pode-se afirmar que de nada vale uma quantidade de dados lançados diariamente em uma base de dados, se não transformá-los em algo proveitoso e/ou importante a ponto de significar alguma vantagem competitiva para a organização.

2.3 INFORMAÇÃO

Informação é um conjunto de dados transformados que o empresário utilizará em sua tomada de decisão, sendo assim pode-se dizer que dado é uma parte da informação, ou o que levará à concretização da mesma.

Informação, segundo Oliveira (2008, p. 22), “é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões”.

Sendo assim, a informação deverá ser utilizada de forma eficiente, em todos os departamentos e aplicada da melhor maneira possível a todos os recursos da empresa, primando sempre pela sua qualificação. Em um ambiente organizacional, o empresário deverá estar atento às fontes de informação. O grande volume de informações disponibilizadas exige dos gestores conhecimento e habilidade para saber escolher as que são importantes e confiáveis e que poderão ser utilizadas em suas decisões, daquelas que podem ser descartadas.

2.3.1 TIPOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Para Beal (2009, p. 14), quanto à aplicabilidade, as informações podem ser classificadas em:

1. informação de nível institucional – permite aos administradores observar os ambientes interno e externo a fim de se orientar na tomada de decisões;
2. informação de nível intermediário – permite a todos do nível intermediário observar o comportamento dos ambientes interno e externo que dizem respeito a este nível;
3. informação de nível operacional – permite aos trabalhadores do nível operacional executar as tarefas e observar seu espaço geográfico.

Ainda de acordo com Beal (2009, p. 14), “a fonte de onde se origina a informação pode ser formal – imprensa, bases de dados, informações científicas [...] – ou informal – seminários, congressos, visitas a clientes [...]”.

2.3.2 O VALOR DA INFORMAÇÃO PARA AS ORGANIZAÇÕES

Sabe-se que as informações devem ser muito bem colhidas e de fontes seguras, para que possam significar alguma vantagem para a organização.

Para Beal (2009, p. 21), a informação pode ser:

1. fator de apoio à decisão – busca garantir aos tomadores de decisões da organização, apoio relevante para evitar equívocos ou até mesmo medidas que possam influenciar diretamente na vida da empresa;
2. fator de produção – para que a organização possa decidir entre lançar ou não novos produtos, aumentar ou diminuir níveis de produção ou até mesmo retirar do mercado produtos ultrapassados;
3. fator de sinergia – visa proporcionar a integração e interação no ambiente interno da organização, facilitando assim o fluxo de informações seguras e confiáveis entre todos os departamentos.

2.3.3 AS LEIS DA INFORMAÇÃO

Segundo Beal (2009, p. 22 *apud* McGee e Prusak 1994, p. 23), “a informação representa uma classe particular entre os ativos da organização, sendo sua administração sujeita a desafios específicos”.

Muito se fala e até mesmo a cultura mostra que o ativo é simplesmente uma parte do plano de contas de uma organização, depois se falou que pessoas representam o capital intelectual da empresa. Hoje diz-se que a informação representa uma parte de suma importância para a organização e que exige dos gestores talento e preparo para saber lidar e interpretá-las bem, de tal maneira que possam servir como base para a tomada de decisões acertadas.

Beal (2009, p. 22 *apud* Moody e Walsh, 1999), ao analisar a informação como um ativo organizacional, relacionam as seguintes leis que definem o comportamento da informação como um bem econômico:

1ª Lei – a informação é (infinitamente) compartilhável: a informação pode ser compartilhada por todos os departamentos da organização sem que essa se acabe; 2ª Lei – o valor da informação aumenta com o uso; 3ª Lei – a informação é perecível: quanto mais velha, menos valor a informação tem, uma vez que os concorrentes podem facilmente mudar suas estratégias com o passar do tempo; 4ª Lei – o valor da informação aumenta com a precisão; 5ª Lei – o valor da informação aumenta quando há combinação de informações; 6ª Lei – mais informação não é necessariamente melhor; 7ª Lei – a informação se multiplica: é extremamente importante reciclar informações e mantê-las atualizadas para que se possa fazer cruzamento de informações e com isso acompanhar as necessidades dos clientes ou do mercado em geral. (BEAL, 2009, p. 22 *apud* MOODY e WALSH, 1999).

2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Desenvolvimento em alta velocidade e informações disponíveis a qualquer momento e em qualquer lugar pode representar vantagem competitiva ou problema para a organização, dependendo do seu uso. Com as inovações tecnológicas e o fácil acesso à internet, abriu-se um leque de possibilidades infinitas de comercialização de produtos/serviços que devem ser tratadas com muito cuidado pela organização.

Ferrante e Rodriguez (2000, p. 91), diz que “a implementação e o uso correto de uma moderna tecnologia de informação irá melhorar a competitividade global da organização [...]”. Entretanto, o uso incorreto da informação, ou o trabalho com informação não adequadamente organizada, ao invés de ajudar irá prejudicar a organização.

2.4.1 A EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Há tempos se ouve falar e se convive com o avanço da tecnologia, com o desenvolvimento das máquinas cada vez mais independentes do homem. Desde a década de 1940 se trabalha na evolução de computadores, embora naquela época a velocidade da evolução era bem menor.

A partir da década de 1950 (segunda geração) os computadores já mais evoluídos começaram a atender as necessidades comerciais e científicas, sendo que para as atividades comerciais se desenvolvia um tipo de máquina – realizava muitas operações de entrada e saída – e para atividades científicas, outro tipo – com capacidade de realizar operações matemáticas complexas.

Conforme Ferrante e Rodriguez (2000, p. 46–47):

A partir do final da década de 1950, os computadores eram contruídos de acordo com a sua função. Computadores para aplicações comerciais eram concebidos para lidar com uma grande quantidade de dados [...]. Computadores para aplicações científicas já eram construídos para tratar pequenas quantidades de dados, mas possuíam capacidade para realizar um grande número de operações matemáticas complexas. (FERRANTE E RODRIGUEZ, 2000, p. 46–47).

Na década de 1970 surgiram os primeiros microcomputadores que posteriormente, em 1980 foram substituídos por computadores pessoais e com a chegada dos anos de 1990 a computação passou a ser descentralizada.

“De forma resumida pode-se dizer que os avanços tecnológicos introduzidos no processamento de dados nos últimos 30 anos foram imensos” (FERRANTE e RODRIGUEZ, 2000, p. 47).

2.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

2.5.1 CONCEITUAÇÃO

Existem diversos tipos de sistemas de informações, variando apenas suas ferramentas e o campo de aplicação das mesmas, vale lembrar que o assunto sistemas de informações é relativamente novo e que se renova frequentemente por se relacionar com a tecnologia.

Segundo Guimarães e Johnson (2007, p. 73), os sistemas de informações são classificados em:

1. Sistemas de Processamento de Transações (SPT);
2. Sistemas de Automação de Escritórios (SAE);
3. Sistemas de Integração com o Consumidor (SIC);
4. Sistemas de Apoio ao Trabalho em Grupo (*Groupware*);
5. Sistemas de Informações Gerenciais (SIG);
6. Sistemas de Apoio à Decisão (SAD);
7. Sistemas de *Business Intelligence* e
8. Sistemas de Inteligência Artificial.

Este estudo tratará apenas do Sistema de Informações Gerenciais (SIG) como base para o desenvolvimento do mesmo.

2.5.2 POR QUE UTILIZAR SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Em meio à concorrência acirrada onde as pessoas compram sem precisar necessariamente ir até a loja, as organizações devem se submeter a um sistema de informação para que possa se manter atualizada e competitiva, uma vez que o mercado está aberto a todos que decidam pela informatização.

Segundo Batista (2006, p. 34), “como sociedade, estamos envolvidos na concorrência global por recursos, mercados e receitas, seja com outras regiões, seja com outras nações, fato esse denominado globalização”.

Com a globalização promovida pelo *e-commerce*, as organizações se vêm em meio à disputa intensa por mercado de produtos/serviços/marcas, obrigando seus gestores a pensar rápido e tomar atitudes para se manter no comércio. Isso não significa apenas que se deve investir na venda *online*, mas significa que um sistema de informação eficiente auxilia a gestão empresarial.

Conforme Batista (2006, p. 35):

A necessidade dinâmica exigida pela globalização e suas imposições para que a empresa possa atingir níveis mais altos de produtividade e eficácia definem seu perfil, mesmo sendo pequena ou micro, em operar com um sistema de informação eficiente. (BATISTA, 2006, p. 35).

2.5.3 SUBSISTEMA DO SISTEMA

Cautela e Polloni (1992, p.19), dizem que “o sistema se divide em 03 (três) subsistemas”, conforme mostrado na FIG. 02.

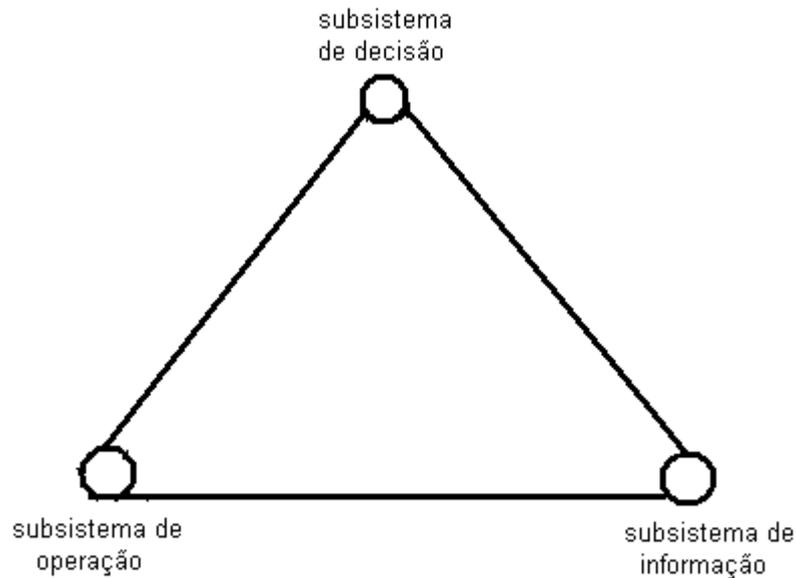


Figura 2 – Subsistema do sistema

Fonte: Cautela e Polloni, 1992.

2.5.3.1 SUBSISTEMA DE DECISÃO

Aqui se concentra o alto escalão da organização, pessoas que decidem o que fazer em todos os níveis da organização. Cautela e Polloni (1992, p. 20), dizem que o subsistema de decisão é “formado pela diretoria, gerência e funcionários executivos [...]”. Esse subsistema, de acordo com a política da empresa, ou seja, com a finalidade de atingir os objetivos, elabora planos, delineando atividades que deverão ser realizadas.

2.5.3.2 SUBSISTEMA DE OPERAÇÃO

Esse subsistema é composto pelos funcionários do nível operacional da organização, que vão executar e prestar contas aos componentes do subsistema de decisão.

“Formado pelo corpo de funcionários da empresa em todos os níveis de execução. Este subsistema tem por função executar os planos elaborados pelo subsistema anterior, realizando as atividades programadas.” (CAUTELA E POLLONI, 1992, p. 20).

2.5.3.3 SUBSISTEMA DE INFORMAÇÃO

Neste nível de subsistema encontram-se as pessoas responsáveis pela inserção de dados em um sistema para que os gestores (subsistema de decisão) possam tomar as devidas decisões e acompanhar a movimentação da empresa através de relatórios.

Cautela e Polloni (1992, p.20), dizem que o subsistema de informação é:

Formado pelos elementos responsáveis pelo encaminhamento de todas as informações no âmbito empresarial. [...] é o responsável pelos meios que fazem com que os resultados do que foi operado ou produzido seja levado ao subsistema de decisão com a finalidade de controle. Assim sendo, devido a um subsistema de informação bem estruturado é que o subsistema de decisão pode sentir-se seguro nas tomadas de decisões, pois que estará calcado em informações confiáveis. (CAUTELA E POLLONI, 1992, p. 20).

2.6 PROCESSO GERENCIAL

O processo gerencial é o “desenvolvimento e a consolidação do processo administrativo, representado pelas funções de planejamento, organização, direção, gestão de pessoas e controle, voltado para a otimização dos resultados da empresa”. (OLIVEIRA, 2008, p. 24).

Num contexto geral, o empresário deverá considerar a função gerencial como um todo, ou seja, deverá traçar seus objetivos e trabalhar em conjunto com sua equipe para que os mesmos sejam alcançados, e não apenas dar ordens, uma vez que a função do administrador envolve além do planejamento, o direcionamento e também o controle. Para Oliveira (2008, p. 24), “[...] os executivos esquecem de percorrer todos os aspectos envolvidos e ficam apenas dirigindo a empresa sem qualquer sustentação administrativa, ou seja, não planejam a situação desejada nem os meios de chegar lá [...]”. Fazendo com que a organização não chegue a resultados satisfatórios simplesmente por não ter objetivos previamente traçados.

2.7 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL - SIG

O SIG caracteriza-se pela coleta de dados, transformando-os em informações que serão usadas por gestores em suas tomadas de decisões.

O SIG tem a função básica de armazenar dados dos diversos setores da organização que mais tarde servirão de informação e base para estudos e conseqüente avaliação da empresa. Com essas informações, o empresário terá condições de avaliar o desempenho da empresa, seus pontos fortes e fracos, qual setor deverá dedicar atenção especial para desenvolvê-lo, bem como qual deverá haver acompanhamento para que não caia de produção.

Segundo Oliveira (2008, p. 26), “Sistema de Informação Gerencial – SIG – é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados”.

O grande problema de algumas empresas com o SIG, é que, por ser um banco de dados de informações, este precisa ser alimentado por usuários dos sistemas. Eis que, usuários não treinados, sem comprometimento ou mal informados sobre o sistema podem alimentá-lo de forma errônea ou até mesmo deixar dados relevantes à organização fora do sistema. Pode-se afirmar em vista disto que, o usuário é peça fundamental na implantação e desenvolvimento de um SIG eficiente, eficaz e efetivo. Uma vez um SIG mal alimentado, trará conseqüências como:

1. falta de confiança no sistema: o empresário não confia nos dados ali apresentados e não saberá até onde esses dados são verdadeiros e completos;
2. equívocos na tomada de decisões: baseando-se pelos dados ali alocados, o empresário tomará decisões que podem ser altamente prejudiciais à organização, uma vez que os dados não se transformarão em informações verdadeiras.

Por outro lado, de nada adiantará um bom manejo do SIG, se os dados não se transformarem em informações e estas não serem utilizadas pelos gestores para a avaliação da organização. O que se constata é que existem sistemas dos mais diversos tipos, com as mais diversas funções, que trazem as mais diversas

ferramentas gerenciais, mas que não são utilizados de forma incisiva na organização, ora por falta de conhecimento dos empresários, ora por falta de conhecimento na alimentação dos dados, ora por simples falta de vontade dos gestores, uma vez que julgam mais fácil utilizar-se de seu conhecimento empírico (e pouco científico), do que confiar nas informações geradas pelo sistema.

2.8 BENEFÍCIOS DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA AS EMPRESAS

Um fator decisivo na relutância de alguns empresários em aderir a um sistema de informações gerenciais pode ser pelo fato de eles não perceberem o resultado real das vantagens oferecidas pelo sistema.

Segundo Oliveira (2008, p. 31), alguns benefícios são:

1. redução dos custos das operações;
2. melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
3. estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
4. melhoria na estrutura organizacional, para facilitar o fluxo de informações;
5. redução do grau de centralização de decisões na empresa;
6. redução de funcionários em atividades burocráticas. (OLIVEIRA, 2008, p. 31).

Lidar com um sistema de informação gerencial pode exigir competências técnicas desenvolvidas, que nem sempre são encontradas nos empresários de microempresas. Tal situação pode levá-los a criar resistências à implantação do SIG ou até mesmo, não recomendar o seu uso, por não perceber as vantagens e benefícios que eles podem oferecer para a gestão da empresa.

Em se tratando de empresas pouco profissionalizadas e com longa vida de mercado, a adesão a um sistema operacional fica ainda mais complicada. O empresário pensa que como chegou até ali sem essa ferramenta, não vê em que uma mudança até certo ponto radical como essa resolveria ou facilitaria as tarefas diárias da organização. Esse comportamento não pode ser considerado uma regra, pois embora existam empresários com pouco conhecimento sobre informática, esses aderem a um sistema e coloca colaboradores capacitados para alimentar o banco de dados, ficando apenas com a função de cobrar relatórios e resultados e tomar as decisões.

“Em uma lista com as cinco principais ações para fidelizar o cliente, uma delas é o cadastro de clientes, para poder se antecipar às necessidades de quem compra na sua loja”. (REVISTA ABASTECIMENTO, 2011).

Isso mostra exatamente o poder de um SIG bem tratado e alimentado com dados dos clientes/consumidores. De posse dessas informações, é possível ao departamento de compras saber mais precisamente os desejos consumistas de quem frequenta o estabelecimento.

É sabido também que independente do tamanho da organização, o SIG pode ser importante. Guardadas as devidas proporções, todo varejista precisa estar atento aos clientes e à sua movimentação em busca de produtos.

“O pequeno varejista deve procurar agregar valor à compra do consumidor. Uma saída consiste em oferecer bônus ou investir em promoções. O relacionamento também pode ser estreitado por meio da criação de um cadastro”. (REVISTA ABASTECIMENTO, 2011).

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa quanto à sua concepção pode ser considerada exploratória. A pesquisa exploratória na definição Marconi e Lakatos (2010, p. 04), é aquela em que “o investigador, baseando-se em conhecimentos teóricos anteriores, planeja cuidadosamente o método a ser utilizado, formula problema e hipóteses, registra sistematicamente os dados e os analisa com a maior exatidão possível”.

Quanto à natureza dos dados, ela se classifica como qualitativa. Conforme Gonçalves e Meirelles (2004, p. 59), “nas pesquisas qualitativas, os dados são de natureza interpretativa ou semântica, ou seja, nomeiam objetos reais ou abstratos de forma simbólica através de atributos que lhes dão significado”.

A forma de coleta de dados foi por meio de questionário semi-estruturado aplicado pelo próprio pesquisador ao responsável administrativo da empresa. “O questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja”. (CERVO E BERVIAN, 2005, p. 48). O questionário é formado por 13 (treze) questões, sendo 11 (onze) fechadas e 02 (duas) abertas.

3.1 LIMITAÇÃO DA PESQUISA

Por ser uma pesquisa aplicada em uma parcela de 40% (quarenta por cento) ou 04 (quatro) empresas de um total de 10 (dez), das microempresas supermercadistas estabelecidas no município de Juína-MT associadas à ASCOM, os seus resultados não podem ser tomados como generalizados para todo o segmento de varejo supermercadista, pois a amostra selecionada não revela a opinião de toda a população disponível.

Sugere-se para próximas pesquisas um estudo, abrangendo outros portes de supermercados, visando levantar os problemas que são peculiares a eles e comparar com os resultados dos pequenos estabelecimentos supermercadistas.

Assim, podem-se definir melhorias nos sistemas para diversos portes de estabelecimento e identificar o que se tem em comum.

4. ANÁLISE E RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO

Os dados foram levantados pela aplicação de um questionário composto de 13 questões, sendo 02 (duas) abertas e 11 (onze) fechadas. O mesmo foi respondido pelos responsáveis das empresas pesquisadas. Foram coletados dados de 04 empresas de um total de 10, escolhidas aleatoriamente por conveniência. Segue abaixo o resultado da pesquisa.

A primeira questão se refere à identificação das empresas pesquisadas. Foram levantados os seguintes dados: razão social, nome fantasia, endereço de localização e o nome do entrevistado.

A segunda questão foi realizada para atender o primeiro objetivo específico: “identificar se a organização utiliza-se do SIG”.

2 – A organização possui um sistema de informação gerencial?	SIM	NÃO
	04	---

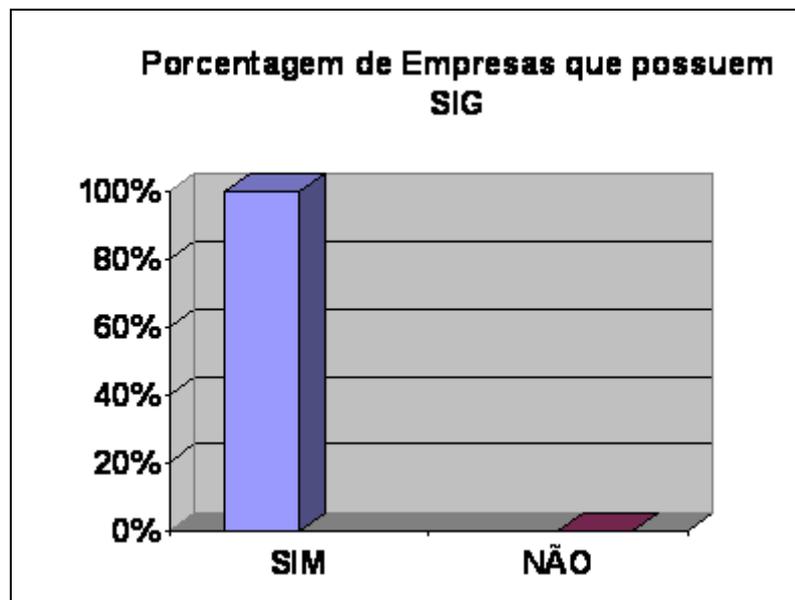


Gráfico 1 – Porcentagem de Empresas que possuem SIG

Fonte: Dados da pesquisa

Como se observou nas respostas da questão 2, todas as empresas pesquisadas possuem sistema de informação gerencial – SIG.

As questões três, quatro e cinco foram criadas para responder o segundo objetivo específico “identificar quais as ferramentas oferecidas pelo SIG são mais utilizadas em uma microempresa supermercadista do município de Juina-MT”.

3 – Você conhece todas as ferramentas que são oferecidas pelo sistema?	SIM	NÃO
	01	03

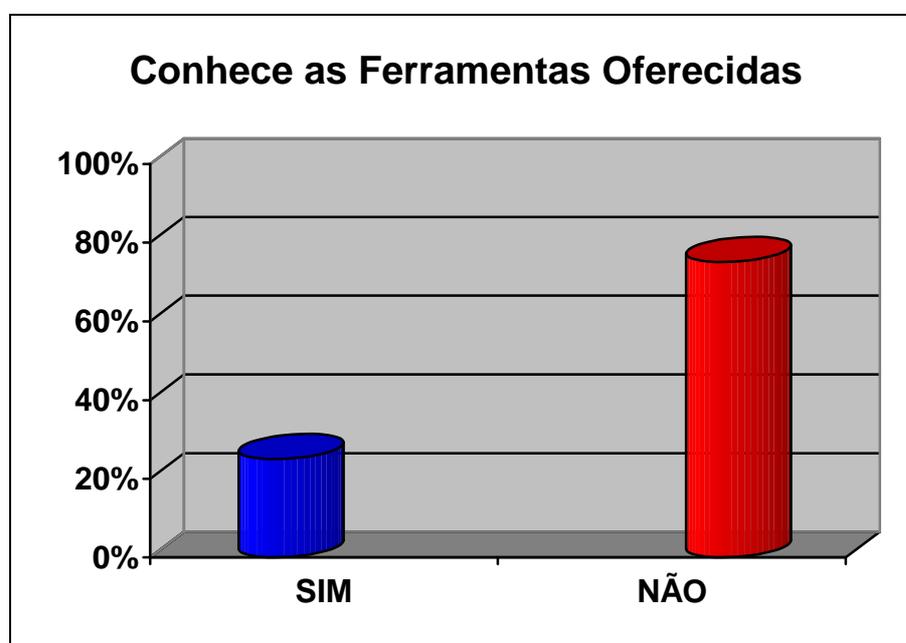


Gráfico 2 – Conhece as Ferramentas Oferecidas

Fonte: Dados da pesquisa

Na questão 3, percebe-se que 03 das 04 empresas pesquisadas não conhecem todas as ferramentas que o sistema oferece, ou seja, apesar de todas terem sistema, pouco se conhece do mesmo.

4 – Das ferramentas citadas abaixo, qual ou quais a empresa utiliza?	SIM	NÃO
Cadastro de clientes	04	---
Lançamento de contas a receber (títulos e cheques)	04	---
Lançamento de contas a pagar (títulos e cheques)	03	01
Cadastro de Produtos	04	---
Lançamento de notas fiscais de entrada	02	02

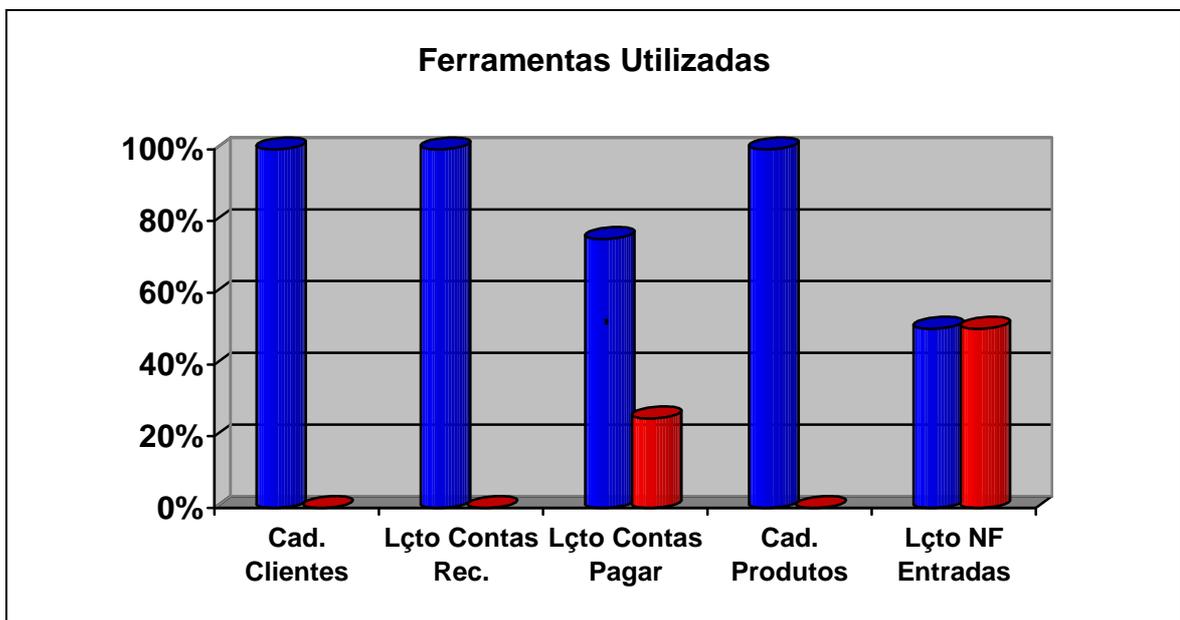


Gráfico 3 – Ferramentas Utilizadas

Fonte: Dados da pesquisa

Quando perguntado se utiliza algumas ferramentas (questão 4), nota-se que todas elas trabalham com cadastro de clientes, lançamento de contas a receber e cadastro de produtos. Porém, uma delas não lança os títulos a pagar e apenas 02 lançam as notas fiscais de entrada, ou seja, para duas delas, o controle de estoque não é utilizado como deveria, já que o sistema oferece.

5 – Dos relatórios citados abaixo, qual ou quais a empresa utiliza?	SIM	NÃO
Histórico de compras do cliente	04	---
Acompanhamento de contas a receber (títulos e cheques)	03	01
Acompanhamento de contas a pagar (títulos e cheques)	01	03
Controle de estoque mínimo de produtos	02	02
Controle de movimentação de produtos	02	02
Acompanhamento de apuração de resultados por período	01	03

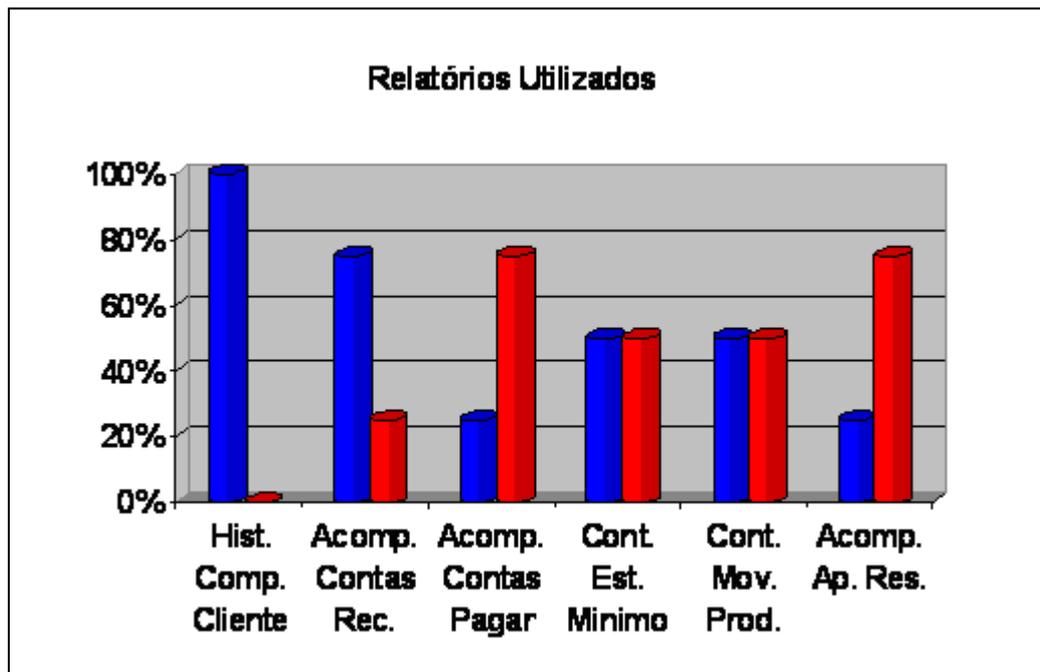


Gráfico 4 – Relatórios Utilizados

Fonte: Dados da pesquisa

Na questão 5, observa-se que as empresas não utilizam os relatórios como deveriam, apesar de os mesmos oferecerem certas vantagens às empresas, haja vista, que apenas um dos 06 relatórios citados é utilizado por todas (histórico de compras do cliente). O controle de contas a receber vem em segundo lugar de importância, seguido por controle de estoque mínimo e controle de movimentação, o acompanhamento de apuração de resultados por período é utilizado apenas por uma das empresas.

A questão seis responde o terceiro objetivo que é “identificar a importância das ferramentas disponibilizadas pelo sistema para a empresa”.

6 – Os relatórios oferecidos pelo sistema são suficientes para a tomada de decisões da empresa?	SIM	NÃO
	03	01

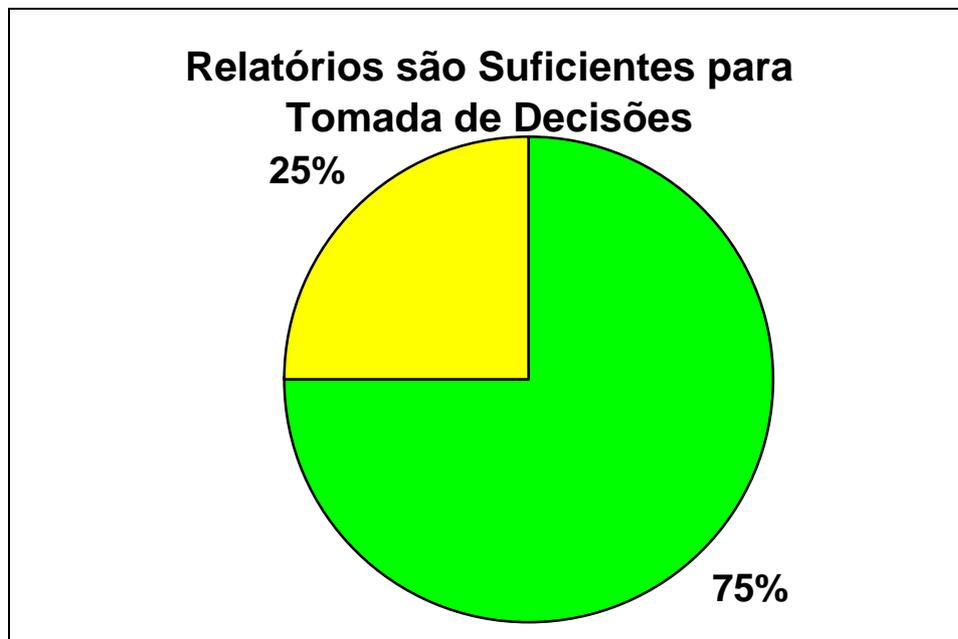


Gráfico 5 – Relatórios são Suficientes para Tomada de Decisões

Fonte: Dados da pesquisa

Nas respostas da questão 6, as empresas se mostram satisfeitas com os relatórios oferecidos, apesar de, como explícito na questão anterior, muitos relatórios serem descartados pela organização.

7 – Quais as vantagens que o Sistema de Informação Gerencial – SIG oferece à empresa através de emissão de relatórios gerenciais?

De acordo com as respostas desta questão aberta aplicada às organizações, observa-se que algumas empresas não vêem muitas vantagens nos relatórios pelo simples fato de que os dados inseridos no sistema são incompletos. Das empresas pesquisadas, uma respondeu com segurança que “os relatórios do sistema ajudam no controle gerencial”. Outra empresa disse que os relatórios trazem “segurança e praticidade” e para duas delas, os relatórios não trazem vantagens pelo fato de que não há alimentação devida do sistema.

As questões oito e nove foram elaboradas para responder o quarto objetivo. “Identificar a importância de se atualizar as informações do sistema”.

8 – O sistema operacional é atualizado sempre que surgem novas informações?	SIM	NÃO
	02	02

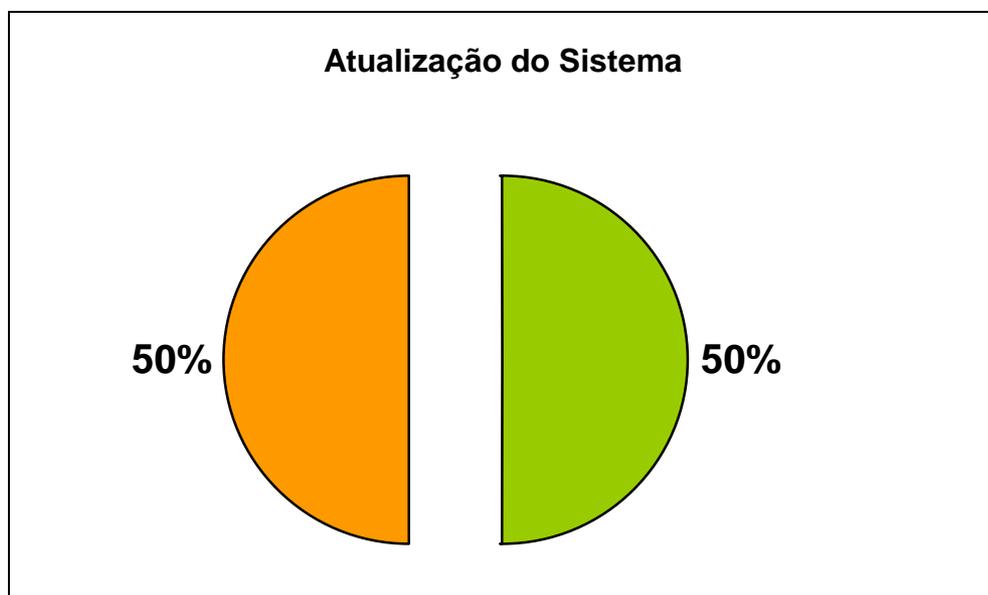


Gráfico 6 – Atualização do Sistema

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas da questão 8 mostram que em 50% das empresas, o sistema não é atualizado quando surgem novidades. Coincidência ou não, as empresas que responderam sim trabalham com o mesmo SIG.

9 – Em sua opinião, alimentar o sistema com informações atualizadas atrasa a realização das outras atividades, por isso esse trabalho é sempre adiado?	SIM	NÃO
	02	02

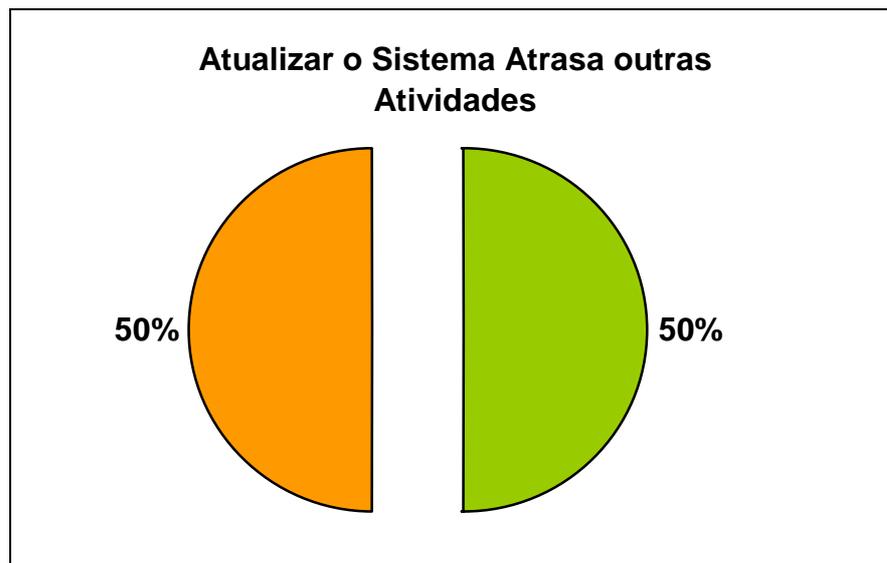


Gráfico 7 – Atualizar o Sistema Atrasa outras Atividades

Fonte: Dados da pesquisa

Aqui se percebe que metade das empresas pesquisadas deixa o sistema para fazer um controle paralelo por pensar que o tempo que se passaria alimentando-o poderia ser usado em outras tarefas dentro da organização.

A questão dez visa responder o quinto objetivo específico: “Identificar se a organização capacita seus colaboradores para utilizarem o SIG”.

10 – Os colaboradores foram treinados para operar com o sistema de informação gerencial?	SIM	NÃO
	03	01

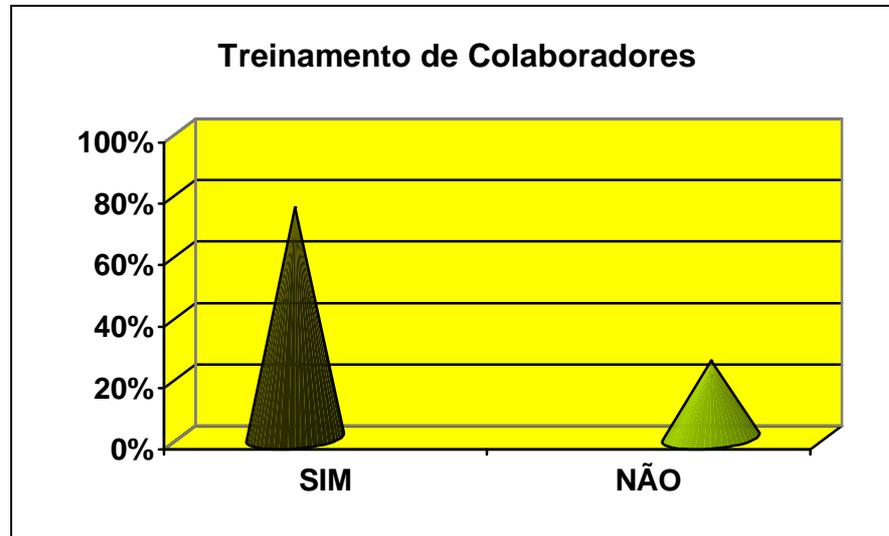


Gráfico 8 – Treinamento de Colaboradores

Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se nas respostas dessa questão que 75% das organizações têm a preocupação de treinar seus colaboradores para a devida utilização do sistema de informação gerencial.

As questões onze e doze respondem o objetivo específico de número seis: “verificar se a empresa confia no SIG”.

11 – Você confia nas informações que estão disponíveis no sistema para tomar suas decisões?	SIM	NÃO
	04	---

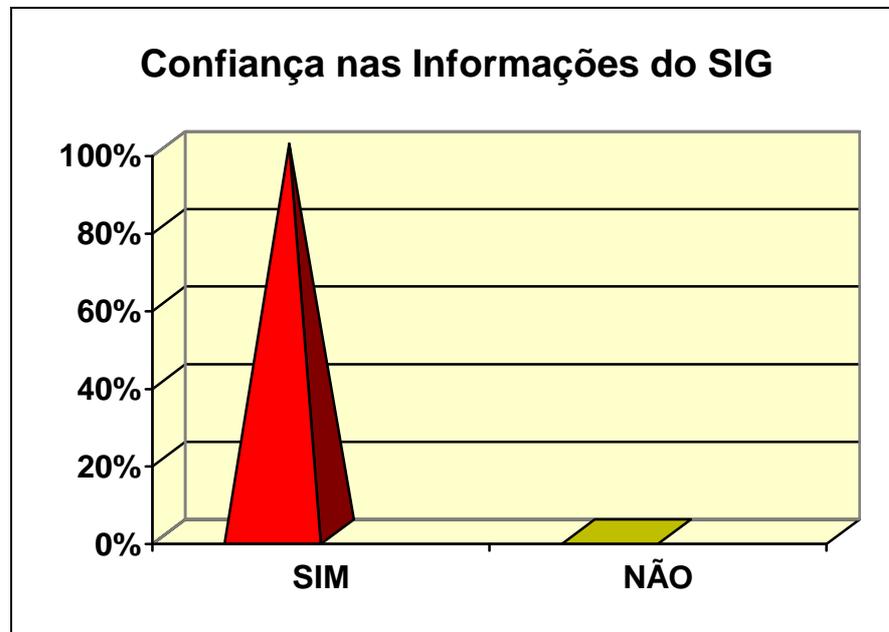


Gráfico 9 – Confiança nas Informações do SIG

Fonte: Dados da pesquisa

Apesar de se observar nas respostas anteriores que as empresas alimentam apenas parcialmente o sistema, aqui fica claro, que as poucas informações contidas são de extrema confiança da organização.

12 – A falta de confiança nos dados lançados no sistema faz com que a empresa continue desenvolvendo controle paralelo dos dados, em formulários fora do sistema?	SIM	NÃO
	02	02

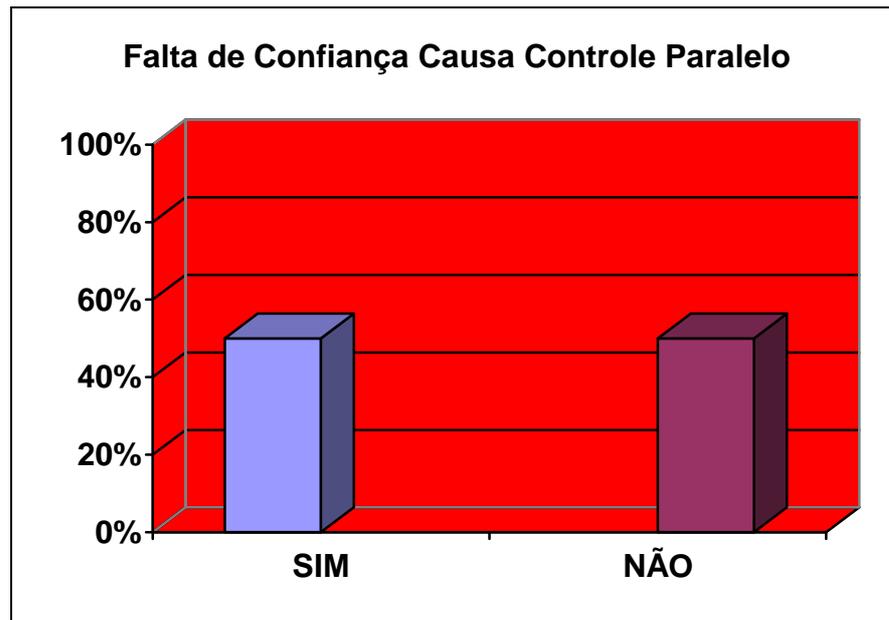


Gráfico 10 – Falta de Confiança Causa Controle Paralelo

Fonte: Dados da pesquisa

Apesar de responderem na questão 10 que confiam nas informações disponíveis no sistema, as respostas dessa questão mostram que metade das empresas pesquisadas faz um controle paralelo ao sistema.

13 – Qual o grau de importância o Sistema de Informação Gerencial – SIG, tem para a empresa?	ALTO	MÉDIO	BAIXO
	01	03	---



Gráfico 11 – Importância do SIG para a Organização

Fonte: Dados da pesquisa

Mesmo que algumas organizações não façam o uso devido das ferramentas disponibilizadas pelo sistema, que façam algum tipo de controle por fora e que os relatórios em muitos casos não façam diferença na tomada de decisões, observa-se nas respostas da questão 13 que a maioria das empresas considera o sistema importante, avaliando como médio o grau de importância do sistema para a organização.

5. CONCLUSÃO

Como o objetivo deste trabalho é identificar a importância de um sistema de informação gerencial para as microempresas do ramo supermercadista de Juina/MT, pode-se afirmar que as empresas pesquisadas, apesar de utilizarem pouco das ferramentas e relatórios no auxílio à tomada de decisões, consideram o sistema importante para a organização.

No dia a dia, observa-se empresas com necessidades diferentes impostas por seus diversos departamentos, mas que precisam, de forma geral, de um sistema eficiente que ofereça informações confiáveis e instantâneas, para que a empresa tenha poder de reação. As microempresas pesquisadas têm por características ser organizações dirigidas por familiares, ocasionando assim duas situações: tem o sistema de informação gerencial, mas não é alimentado como deveria e por isso, não se pode basear nas informações ali contidas para auxílio na tomada decisões.

Daí surge inevitavelmente a pergunta: se o sistema não é alimentado devidamente e portanto, as informações contidas são insuficientes, porque pagar por um SIG? Por que a legislação exige, indiretamente, uma vez que para emissão de alguns documentos fiscais, só é possível através do SIG. Utiliza-se do SIG também para agilizar o atendimento ao cliente, principalmente no ramo de atividade pesquisado, onde as compras geralmente são de muitos itens. A tecnologia implantada na frente de caixa - *check out* - proporciona facilidade aos clientes, pela rapidez que os produtos comprados são registrados, como também pela agilidade na emissão do documento fiscal, nesse caso, o cupom fiscal.

Parece um conto, mas ainda se vê hoje em dia nas microempresas juinenses, empresários que cresceram baseados em conhecimentos de mercado a olho nu, que implantam o SIG na empresa, mas que utilizam apenas como um facilitador de tarefas, ou seja, usa relatórios de vendas, contas a receber, etc., que nesse caso são apenas dados, e não transformam isso em informação. Para esses empresários, o SIG não é um investimento, e sim uma despesa, e a olhar por esse ponto de vista,

não deixam de ter razão, haja vista que, pagam por uma ferramenta que não lhes trás grandes benefícios.

As empresas pesquisadas mostram que estão preparadas para as mudanças de mercado, pelo menos no que diz respeito às tecnologias de informação, pois já possuem sistemas operacionais capazes de gerenciar com agilidade as informações necessárias para a tomada de decisão. Devem porém, investir na qualificação de seus colaboradores, oferecendo-lhes treinamentos sobre a operacionalização de todas as funções do sistema, além de prepará-los para utilizar de forma eficiente as informações fornecidas pelos relatórios gerenciais do mesmo.

REFERÊNCIA

BEAL, ADRIANA, - **Gestão Estratégica da Informação** – Ed. Atlas S.A, 2009.

BATISTA, EMERSON DE O. – **Sistemas de Informação – O uso consciente da tecnologia para o gerenciamento** – Ed. Saraiva, 2006.

CAUTELA, ALCINEY L; POLLONI, ENRICO G. F. – **Sistema de Informação na Administração de Empresa** – 4ª Ed. – Ed. Atlas, 1992.

CERVO, AMADO L.; BERVIAN, PEDRO A., - **Metodologia Científica** – 5ª Ed. – Ed. Pearson, 2005.

FERRANTE, AGUSTIN R.; RODRIGUEZ, MARTIUS R. – **Tecnologia de Informação e Gestão Empresarial** – Ed. E-papers Serviços Editoriais, Rio de Janeiro, 2000.

GONÇALVES, CARLOS A.; MEIRELLES, ANTHERO M. – **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração** – Ed. Atlas, 2004.

GUIMARÃES, ANDRÉ S.; JOHNSON, GRACE F. – **Sistemas de Informações – Administração em Tempo Real** – Ed. Qualitymark – Rio de Janeiro, 2007.

MARCONI, MARINA A.; LAKATOS, EVA M. – **Técnicas de Pesquisa** - 7ª Ed. – Ed. Atlas – São Paulo, 2010.

OLIVEIRA, DJALMA P. R. - **Sistemas de Informações Gerenciais** – 12ª ed. – Ed. Atlas – São Paulo, 2008.

ROSINI, ALESSANDRO M.; PALMISANO, ANGELO – **Administração de Sistemas de Informação e a Gestão do Conhecimento** – Ed. Pioneira Thomson Learning, 2003.

REVISTA ABASTECIMENTO – Ed 26 – março/abril 2011.

APÊNDICE

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

ESTUDO DE CAMPO

A importância de um sistema de informação gerencial para as micro empresas supermercadistas

Este questionário tem como finalidade levantar dados para o Trabalho de Conclusão de Curso - TCC do acadêmico Luis Carlos Marinelli do Curso de Administração da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis do Vale do Juruena.

Nome da empresa:

Nome do entrevistado:

Cargo:

1. Referências da Empresa

Razão Social:

Nome Fantasia:

Rua/Av.:

Bairro: _____ Cidade: _____ Telefone _____

2 – A organização possui um Sistema de Informação Gerencial?

() Sim

() Não. Justifique: _____

3 – Você conhece todas as ferramentas que são oferecidas pelo sistema?

() sim () não

4 – Das ferramentas citadas abaixo, qual ou quais a empresa utiliza?

- cadastro de cliente: sim () não ()

- lançamento de contas a receber (títulos e cheques): sim () não ()

- lançamento de contas a pagar (títulos e cheques): sim () não ()

- cadastro de produtos: sim () não ()

- lançamento de notas fiscais de entrada: sim () não ()

5 – Dos relatórios citados abaixo, qual ou quais a empresa utiliza?

- histórico de compras do cliente: sim () não ()

- acompanhamento de contas a receber (títulos e cheques): sim () não ()

- acompanhamento de contas a pagar (títulos e cheques): sim () não ()

- controle de estoque mínimo de produtos: sim () não ()

- controle de movimentação de produtos: sim () não ()

- acompanhamento de apuração de resultados por período: sim () não ()

6 – Os relatórios oferecidos pelo sistema são suficientes para a tomada de decisões pela empresa?

Justifique _____

7 – Quais as vantagens que o Sistema de Informação Gerencial - SIG oferece à empresa através de emissão de relatórios gerenciais?

8 – O sistema operacional é atualizado sempre que surgem novas informações?

() sim () não

Porquê _____

9 – Em sua opinião, alimentar o sistema com informações atualizadas atrasa a realização das outras atividades, por isso esse trabalho é sempre adiado?

() sim () não

10 – Os colaboradores foram treinados para operar com o sistema de informação gerencial?

() sim () não

11 – Você confia nas informações que estão disponíveis no sistema para tomar suas decisões?

() sim () não

12 – A falta de confiança nos dados lançados no sistema faz com que a empresa continue desenvolvendo controle paralelo dos dados, em formulários fora do sistema?

() sim () não

13 – Qual o grau de importância o Sistema de Informação Gerencial – SIG, tem para a empresa?

- () Alto
- () Médio
- () Baixo

APÊNDICE 2 - TABELA AUXILIAR PARA ANÁLISE DOS DADOS

QUESTÕES	RESPOSTAS	
	SIM	NÃO
2 – A organização possui um sistema de informação gerencial?	SIM	NÃO
	04	---
3 – Você conhece todas as ferramentas que são oferecidas pelo sistema?	SIM	NÃO
	01	03
4 – Das ferramentas citadas abaixo, qual ou quais a empresa utiliza?	SIM	NÃO
Cadastro de clientes	04	---
Lançamento de contas a receber (títulos e cheques)	04	---
Lançamento de contas a pagar (títulos e cheques)	03	01
Cadastro de Produtos	04	---
Lançamento de notas fiscais de entrada	02	02
5 – Dos relatórios citados abaixo, qual ou quais a empresa utiliza?	SIM	NÃO
Histórico de compras do cliente	04	---
Acompanhamento de contas a receber (títulos e cheques)	03	01
Acompanhamento de contas a pagar (títulos e cheques)	01	03
Controle de estoque mínimo de produtos	02	02
Controle de movimentação de produtos	02	02
Acompanhamento de apuração de resultados por período	01	03
6 – Os relatórios oferecidos pelo sistema são suficientes para a tomada de decisões da empresa?	SIM	NÃO
	03	01
8 – O sistema operacional é atualizado sempre que surgem novas informações?	SIM	NÃO
	02	02
9 – Em sua opinião, alimentar o sistema com	SIM	NÃO

informações atualizadas atrasa a realização das outras atividades, por isso esse trabalho é sempre adiado?	02	02	
10 – Os colaboradores foram treinados para operar com o sistema de informação gerencial?	SIM	NÃO	
	03	01	
11 – Você confia nas informações que estão disponíveis no sistema para tomar suas decisões?	SIM	NÃO	
	04	---	
12 – A falta de confiança nos dados lançados no sistema faz com que a empresa continue desenvolvendo controle paralelo dos dados, em formulários fora do sistema?	SIM	NÃO	
	02	02	
13 – Qual o grau de importância o Sistema de Informação Gerencial – SIG, tem para a empresa?	ALTO	MÉDIO	BAIXO
	01	03	---