

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

**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS:  
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA GRÁFICA GERDAN EM JUÍNA/MT EM 2011**

**Autor: MARCIO FERREIRA TORRES**

**Orientador: PROFESSOR ADILSON LEITE**

**JUÍNA/2012**

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

**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS:  
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA GRÁFICA GERDAN EM JUÍNA/MT EM 2011**

**Autor: MARCIO FERREIRA TORRES**

**Orientador: PROFESSOR ADILSON LEITE**

“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/2012**

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

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Profa. Esp. Lucinda Aparecida A. Honório**

**Examinadora**

---

**Profº. Me. João Luiz Derkoski**  
**Examinador**

---

**Profº. Esp. Adilson Leite**  
**Orientador**

Dedico este trabalho a toda minha família que sempre me apoiou, em especial minha mãe, à minha filha Vanessa, pois foi pensando nela que encarei o desafio, para que com o estudo eu buscasse melhoria profissional, e assim, poder dar-lhe um futuro, à memória do meu eterno sobrinho Maycon (*Pranchão*). Aos meus amigos, tanto os de turma, quanto aos outros. Enfim a todos, o meu muito obrigado.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus.

Meus sinceros agradecimentos à Empresa Gráfica e Editora Gerdan na pessoa de seus proprietários Geraldo e Oberdan, os quais me proporcionaram e me autorizaram a fazer esse estudo de caso, mas principalmente por que me deram a oportunidade de obter uma profissão (Arte Finalista) e foi trabalhando em nas dependências de sua empresa que tive acesso a fazer uma faculdade, não posso esquecer dos companheiros de serviço, uns assim como eu buscaram e trilharam outros caminhos profissionais, outros permanecem até a presente data de conclusão desta monografia.

Agradeço aos meus colegas de sala, que juntos conseguimos chegar até aqui, mais experientes e posso dizer sem medo como se diz no popular “ENCARAR O MUNDO DE FRENTE”.

Sem contar na coragem e disposição de cada um, guardamos capacete, vendemos pastel, todos cansados nos finais de festas, mas felizes, todos ali fortes e firmes afinal como bons brasileiros “NÃO DESISTIMOS NUNCA”, alguns ficaram pelo meio do caminho, outros buscaram outras prioridades, mas enfim somos todos VENCEDORES.

A todos os professores que passaram ao longo desses 4 anos e que colaboraram diretamente para nosso conhecimento.

Ao meu orientador Adilson Leite, que não mediu esforços para me auxiliar nessa jornada que é a monografia.

E para finalizar, mais uma vez agradeço em especial às minhas famílias, digo às minhas por que sou filho adotivo, mas sei que de uma forma ou de outra, estando perto ou longe, todos torceram por mim.

"As tecnologias de informação e de negócios estão se tornando inevitavelmente uma coisa só. Não creio que alguém possa falar sobre um sem falar sobre o outro."

**(Bill Gates)**

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tela inicial.....	34
Figura 2 - Consulta resumida de clientes .....	34
Figura 3- Consulta individual de clientes .....	35
Figura 4 - Consulta individual de cadastro de cliente .....	35
Figura 5 - Consulta de clientes e ordens de serviços.....	36
Figura 6 - Edição da ordem de serviço.....	36
Figura 7 - Visualização da ordem de serviço destinada a produção .....	37
Figura 8 - Status da Ordem de Serviço .....	38

## RESUMO

A globalização fez com que as organizações moldassem sua forma de atuar, pois com a tecnologia e principalmente em razão da internet, elas precisaram se adequar ao mercado consumidor e esse por sua vez, passou a ficar exigente, utilizando-se também desses artifícios. Nesse contexto, a necessidade de se tomar decisões rápidas e precisas, ocasionou no surgimento do SIG, uma ferramenta que serve de embasamento ao gestor, auxiliando-o através de relatórios com informações seguras. Um dos principais pontos fortes da utilização do SIG, é sua aplicação nos três níveis da organização: tático (chefia), estratégico (gerentes) e operacionais (demais funcionários), pois dessa forma, todos estão envolvidos no processo e sabem como cada um deve proceder para que tudo saia dentro do programado. Usando da metodologia qualitativa através de entrevista, esse trabalho visou analisar como foi e qual a importância da implantação de um sistema de informação gerencial em uma empresa do ramo gráfico do município de Juína-MT.

**Palavras-chave:** SIG- Sistema de Informações Gerenciais. Dados. Informações. Tecnologia.

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	10
1.1 Contextualização .....	10
1.2 Problematização .....	11
1.3 Objetivos .....	12
1.3.1 Objetivo Geral .....	12
1.3.2 Objetivo específico .....	12
1.4 Delimitações do Trabalho .....	12
1.5 Justificativa .....	13
2 REFERÊNCIAL TEÓRICO .....	14
2.1 Definição de Sistema .....	14
2.1.1 Componentes de Sistema .....	15
2.2 Classificação dos SIG .....	16
2.3 Conceito de Dados .....	17
2.4 Conceito de Informação .....	18
2.5 Conceito de Gerencial .....	19
2.6 Conceito de Entrada (INPUT) .....	20
2.7 Conceito de Saída (OUTPUT) .....	21
2.8 Conceito de Retroação (FEEDBACK) .....	21
2.9 Teoria da Informação .....	22
2.10 Conceito de Entropia e Sinergia .....	22
2.11 Conceito de Informática .....	23
2.11.1 O Papel dos Computadores .....	23
2.11.2 Componentes dos Sistemas de Computação .....	24
2.12 Sistema de Informação Gerencial – SIG .....	25
3 METODOLOGIA .....	27
3.1 Abordagem da Pesquisa .....	27
3.2 Tipo de Pesquisa .....	28
3.3 Instrumento de Coleta de Dados .....	28
3.4 Breve Histórico da Empresa .....	29
3.4.1 Descrição do Caso .....	29
3.4.2 Apresentação e Análise dos Dados .....	31

CONCLUSÃO.....	33
REFERÊNCIAS.....	39

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização

Com as mudanças rápidas e contínuas, o mercado consumidor se desloca, e as organizações devem estar atentas para terem em mãos, ferramentas que possam agilizar com maior segurança as tomadas de decisões.

Nesse contexto, o SIG<sup>1</sup> surge como sendo essa ferramenta essencial para tais objetivos, agindo nos três setores das empresas: tático, estratégico e operacional, ele fornece ao gestor informações através de relatórios, que irão auxiliá-lo desde a melhoria de sua produção, bem como na redução de custos.

Além disso, o SIG contribui para a questão da competitividade de forma que, com as informações corretas a empresa poderá se antecipar aos concorrentes na hora de emitir uma resposta ao seu cliente em tempo hábil e satisfatório.

Vale ressaltar que tais informações necessitam de ser filtradas para que realmente se utilize apenas as que irão contribuir para o processo, descartando àquelas irrelevantes, que acarretarão desperdício de tempo e até mesmo o retrabalho.

O administrador deve ficar atento também às possibilidades de mudanças e adaptações, as quais podem ser na área de recursos tecnológicos (software ou hardware, por exemplo) no sistema utilizado até então, para que o mesmo não fique ultrapassado, podendo ocasionar a quebra de sua qualidade e eficiência e por consequência de tal fato, prejudicar seu objetivo principal que é a tomada de decisões.

Este trabalho tem a intenção de mostrar a importância de um sistema de informação gerencial atualizado, para o bom desempenho das funções administrativas e como a empresa do ramo gráfico pesquisada utiliza essa ferramenta (SIG), para aperfeiçoar e alcançar seus objetivos na área de produção e o relacionamento com seus clientes.

---

<sup>1</sup> SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

## 1.2 Problematização

As empresas ao passar dos anos, apesar de algumas relutâncias, estão cada vez mais sentindo a necessidade de implantarem mecanismos que possam lhes trazer vantagens competitivas, para isso buscam estratégias que irão alavancar seus negócios.

Sendo assim, essas organizações vão aos poucos reconhecendo que o SIG, se bem estruturado, contribui essencialmente para o futuro das mesmas.

Porém há ainda um número grande de empresas que vêem a implantação do sistema, como um gasto e não como um investimento. A maioria das empresas do ramo em nossa região por não praticarem um sistema de informação adequado acaba cometendo erros que se estendem de pequenos até prejuízos incalculáveis.

Apenas a presença de um SIG não é suficiente para impedir eventuais erros, se torna necessário o seu uso na obtenção das informações, para que se possa obter explicação e identificar as causas que o ocasionaram bem como tomar providências para evitá-los futuramente.

O foco desse trabalho é mostrar que um Sistema de Informações Gerenciais, não só necessita ser bem estruturado, mas principalmente ser bem compreendido, ou seja, é necessário saber como ele funciona, pois dessa forma este poderá ser melhor explorado e bem utilizado de forma a ajudar a empresa e o gestor em sua trajetória administrativa.

Diante do exposto, este trabalho buscará responder o seguinte questionamento:

**Como o Sistema de Informações Gerenciais, pode influenciar no processo de controle de produção da empresa em estudo “Gráfica Gerdan”?**

Desta forma ao buscar entender tal processo e a devida utilização deste procedimento, dar-se-á necessidade de conhecer os objetivos a serem alcançados na realização deste trabalho.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo Geral**

O presente trabalho tem como objetivo:

Descrever a importância da administração dos sistemas de informações gerenciais para a competitividade das empresas de pequeno porte no segmento gráfico.

### **1.3.2 Objetivo Específico**

Pretende ainda como objetivos específicos:

- Apresentar o sistema de informação gerencial, através da tecnologia, adotado pela empresa em estudo, para controle de atividades rotineiras de produção e relacionamento com os clientes;
- Mensurar a eficácia desse sistema de informação gerencial utilizado.
- Apontar os pontos fortes e fracos dos sistemas de informação utilizado pela empresa;

## **1.4 Delimitações do Trabalho**

O campo de estudo da área sistemas de informação é muito amplo, devido ao grande número de sistemas, empresas e histórias de sucesso e fracasso, para a realização de um trabalho tão abrangente seria necessário um estudo muito mais avançado e aprofundado sobre o tema.

Por este motivo o presente trabalho visa apresentar a importância dos sistemas de informação para as empresas, no entanto este trabalho está limitado a um estudo de caso em uma empresa do ramo gráfico do município de Juína-MT.

A escolha da empresa para a realização do referido estudo de caso, esta diretamente ligada ao fato de o autor acadêmico, ser um ex funcionário da referida empresa de forma a que este é um conhecedor de como o sistema utilizado, pela instituição auxilia os proprietários e administração a tomarem as melhores decisões em relação aos controles de produção, de estoque, de vendas, de gerenciamento comercial, bem como acompanhar toda a carteira e o relacionamento com seus clientes.

### **1.5 Justificativa**

Apesar da tecnologia avançada, ainda é possível se deparar com empresas que insistem em fazer seu controle de estoque, compra, venda, relação de clientes, enfim toda sua estrutura organizacional, anotada em “cadernetas”, isso ocorre devido a alguns fatores que geralmente são culturais ou até mesmo por não confiarem ou não saberem lidar com essas tecnologias.

Empresas assim estão cada vez mais sendo esquecidas, pois não acompanham as tendências e exigências do mercado. Um gestor bem informado, nunca será surpreendido, por outro lado, aqueles que não se adaptarem aos novos rumos, ficarão pelo caminho do fracasso.

Sabemos que a falta de informações adequadas e oportunas, contribuem para tomada de decisões mais acertadas e que a falta delas podem ocasionar erros que prejudicam a eficiência, eficácia e a efetividade dos negócios.

A confecção deste trabalho acadêmico tem por justificativa, a necessidade de contribuir para com o mercado de forma que este seja utilizado para mostrar o quão é importante a implantação de sistemas de informações gerenciais, nas empresas tendo como base principal de estudos a implantação de um sistema desse tipo na Gráfica Gerdan, situada no município de Juína – MT.

## 2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

### 2.1 Definição de Sistema

Impossível dizer que é indiferente nos dias de hoje poder optar ou não pela implantação de um sistema de informações gerenciais, bem como afirmar ou ainda argumentar que nada influenciaria no resultado administrativo de uma instituição qualquer, mas para poder afirmar qualquer coisa neste sentido também se faz necessário entender um pouco sobre o que é um sistema, e nesse sentido, Oliveira (2003, p.7), afirma que: “Sistema é um conjunto de partes inter-agentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

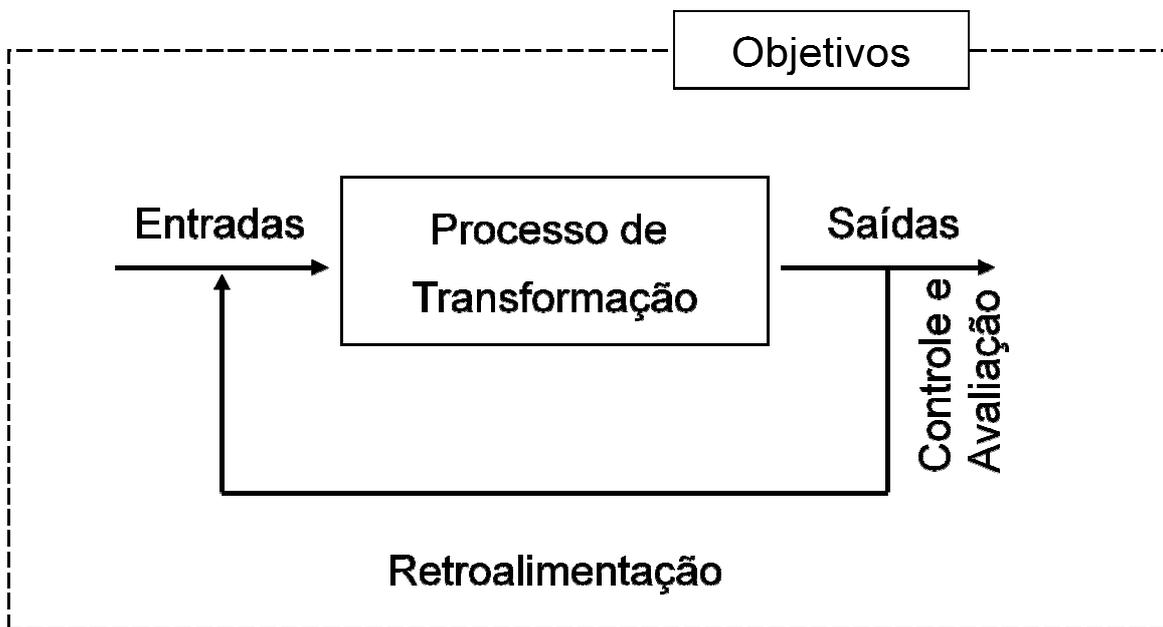
Já Batista (2006, p.13), “Define Sistema como o conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo”. Entende-se que um sistema é tudo que envolve um processo no qual deve haver um sincronismo de “várias peças” que mesmo trabalhando individualmente, conseguem fazer com que o objetivo final seja alcançado.

Uma organização só obtém êxito, se todo o seu sistema estiver em sincronia perfeita, se bem que a perfeição “nunca” será alcançada, haja visto, que, o que está “bom ou ótimo” hoje, amanhã já não atenderá as necessidades cada vez mais exigentes do cliente.

Elementos de um sistema:	Objetivos
	Processos
	Problemas
	Máquinas
	Pessoas
	Resultado
	Retro-Alimentação

Não bastam apenas máquinas potentes com programas de última geração, se a mão de obra que as operam, não estiver preparada para usá-las corretamente fazendo com que os objetivos sejam alcançados.

Para que essa sincronia funcione de forma organizada e devida, o sistema num todo dispõe de componentes essenciais para melhor desempenho de suas funções e habilidades, tornando assim a realização de seu serviço um feito agradável atingindo os resultados esperados de forma eficiente e eficaz.



### 2.1.1 Componentes de Sistema

Segundo Oliveira (2008) os sistemas apresentam alguns componentes, a saber:

- os objetivos: Consiste em definir o porque da existência do sistema e qual sua finalidade, esses objetivos podem ser de seus usuários bem como do sistema em si.
- as entradas do sistema: é o que alimenta o sistema com informações que através de mecanismos, influenciam no processo de saída o qual necessita estar sincronizado com os objetivos já estabelecidos previamente.
- o processo de transformação: É a interação dos componentes do sistema, partindo do pressuposto de que é a transformação da entrada (input) em saída (output) desejada.

- as saídas do sistema: Devem estar voltadas para os objetivos do sistema, usando critério e parâmetros já pré fixados, ou seja, é o resultado final observando se a meta desejada foi alcançada.
- os controles e as avaliações do sistema: É necessário desenvolver um padrão de controle e avaliação e seu objetivo principal é verificar se as saídas estão de acordo com os objetivos traçados.
- A retroalimentação, ou realimentação, ou feedback do sistema: Significa a análise dos pontos falhos durante o processo, visando corrigir tais falhas para que o resultado final seja alcançado.(OLIVEIRA, 2008 p.7)

Em razão desses componentes seguirem uma ordem cronológica, o gestor deve atentar para que cada passo elaborado e finalizado, não venha atrapalhar o próximo a ser executado.

## 2.2 Classificação dos SIG

Stoner & Freeman (1999, p. 488), afirmam de uma forma direta e reduzida que o SIG é “um sistema de informações baseado em um computador, destinado a tornar mais eficaz o planejamento, as decisões e o controle”, no entanto na prática um SIG, envolve muito mais que apenas um computador, e este por sua vez pode ser classificado de várias formas como descreve Oliveira (2008 p.74), “os sistemas de informações gerenciais podem ser classificados tendo em vista as necessidades básicas das empresas”.

Tais classificações são apresentadas e descritas como:

- SIG Defensivo: este está voltado para adquirir informações as quais possam evitar surpresas desagradáveis para a organização.
- SIG Inativo: considerado mais de nível tático –operacional do que de nível estratégico, pois este está focado de como está “andando” a empresa, para isso é orientado para a obtenção de parâmetros para avaliação desse desempenho que a mesma esteja obtendo.
- SIG Ofensivo: este por sua vez analisa, identifica e absorve as oportunidades que aparecem nos negócios.
- SIG Interativo: voltado para a criação de oportunidades de negócios para a empresa.

Para cada situação, momento ou estágio da empresa é possível analisar as informações e utilizar os sistemas de informações gerenciais de maneira a transparecer mais correta e adequada, fazendo se o lançamento correto dos dados a serem mensurados de forma a obter sucesso na geração das informações gerencias, ou seja, os relatórios apresentados auxiliara no bom desempenho das funções gerenciais.

### **2.3 Conceito de Dados**

Conceituar dados e informações podem parecer um pouco confusas e as vezes meio maçante, ou seja pode parecer que se trata das mesmas coisas, o que na verdade até é, toda via isso acontece em momentos diferentes como pode ser observado nos conceitos teóricos apresentados a seguir.

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

Por sua vez, de forma sucinta e não menos importante, Stoner & Freeman (1999, p. 488), relatam que: “dados são números e fatos brutos, não-analisados”, o que significa dizer que os dados representam a base fundamental para a geração de um relatório de qualidade “grifo meu”.

Logo um conjunto de dados devidamente fundamentados e aptos a serem utilizados podem por sua vez ser chamados de banco de dados o qual descreve Chiavenato (p. 422, 2003), enfatizando que: “um banco de dados, por exemplo, é um meio de acumular e armazenar um conjunto de dados para serem posteriormente combinados e processados”.

“Já Oliveira (2008, p. 46) sobre o referido conceito, descreve: “o banco de dados é uma coleção organizada de dados e informações que pode atender às necessidades de muitos sistemas, com um mínimo de duplicação, e que estabelece relações naturais entre dados e informações”.

Num contexto geral pode se afirmar que, a princípio a palavra dados soa como sendo quase dispensável, porém vale ressaltar que esses, como já citados

anteriormente, por si só podem não trazer algo de concreto, mas juntando-se a outras fontes, passam a integralizar a informação, que aí sim, já são os dados processados e utilizados na tomada de decisão, o que também é correto afirmar que dados seguros e reais são então indispensáveis para a realização de um trabalho de qualidade, tendo como base a utilização de relatórios e informações gerenciais, oriundas de um sistema de informações gerenciais (SIG), logo então se faz necessário saber discernir e compreender o conceito de informações.

## **2.4 Conceito de Informação**

A exemplo dos dados que conforme já descritos anteriormente são indispensáveis para o bom andamento e desempenho das funções gerenciais do administrador de qualquer instituição ou entidade, são relevantes e necessária saber entender e compreender o nível das informações apresentados, com a utilização de um (SIG).

Com o intuito de conceituar a informação Chiavenato (2003, p. 422), descreve “o conceito de informação tanto do ponto de vista popular, quanto do ponto de vista científico, envolve um processo de redução de incerteza”.

No entanto alguns autores ao conceituarem a informação afirmam que o conceito de informação requer ainda outros dois conceitos relevantes para sua mensuração o conceito de: dados e de comunicação “grifo meu”, neste sentido o conceito de dados já foi apresentado no tópico anterior de numero 2.1.3, já em relação ao conceito de comunicação este apresenta-se da seguinte forma.

De acordo com Chiavenato (2003, p. 422): “a Comunicação ocorre quando uma informação é transmitida a alguém sendo então compartilhada também por essa pessoa. Para que haja comunicação, é necessário que o destinatário da informação a receba e a compreenda.

Voltando ao conceito direto informação, Stoner & Freeman (1999, p. 488), definem informação como sendo “dados que foram organizados ou analisados de algum modo significativo”.

Outro conceito relevante sobre a informação é o conceito de Chiavenato (2003, p. 422) que afirma: “informação é um conjunto de dados com um significado, ou seja, que reduz a incerteza e aumenta o conhecimento a respeito de algo”.

Ainda sobre a informação Oliveira (2008, p. 22) relata “é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões”.

## **2.5 Conceito de Gerencial**

Sobre o ato de gerir uma instituição, estar a frente de uma equipe, ordenar um trabalho e estar a frente de um quadro de funcionários, este pode ser definido como gerenciamento, podendo este ser de pessoas, de função ou de empresas o qual Segundo Oliveira (2008, p. 24) “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”

É este personagem, o “gerente” ou seja, o gestor e também mentor quem Dara as cartas e devera delinear os rumos, de uma empresa, ou uma organização, tendo ele a sua disposição um SIG, também caberá a ele saber entender, e analisar os relatórios, gerados através de um sistema, com tal função e capacidade, devendo este é claro quando não devidamente qualificado, buscar a qualificação necessária para tal feito, ou ter sempre a sua disposição um profissional devidamente qualificado com a atribuição de desenvolver tal atividade, no entanto, é preciso estar ciente que informações as vezes relevantes o ate mesmo sigilosas podem estar sendo disponibilizadas a pessoas as quais, não deveriam, o que pode por ventura no futuro gerar alguns transtornos e causar alguns desgastes internos, dentro da referida instituição.

## 2.6 Conceito de Entrada (INPUT)

A informação significa dentro das organizações tudo o que permite reduzir a incerteza a respeito de algo. Ela permite planejar ou programar o comportamento o funcionamento do sistema.

Sendo necessário para isso o gasto de energia e a utilização de materiais. Energia por sua vez representa a capacidade utilizada para movimentar e dinamizar o sistema, fazendo o funcionar devidamente, enquanto que materiais são os recursos a serem utilizados pelo sistema como meios para produzir a saídas (produtos ou serviços) os materiais são chamados operacionais quando são usados para transformar ou converter outros recursos (por ex. máquinas, equipamentos, instalações ferramentas instruções e utensílios). Estes são chamados produtivos (matérias primas) quando são transformadas ou convertidos em saída (isso é em produtos e serviços).

Enfim a informação passa dentro da organização por alguns estágios como entrada análise e saída das informações tais quais o primeiro e ultimo estagio aqui supra citado são conhecidos como “INPUT” e “OUTPUT”, conforme são apresentados a seguir.

Para Chiavenato (2003, p.418), “o sistema recebe entradas (inputs) ou insumos para poder operar. A entrada de um sistema é tudo o que o sistema importa ou recebe de seu mundo exterior. Podem ser constituída de informação, energia e materiais”.

Segundo Oliveira (2008 p.7), “as entradas do sistema, cuja função caracteriza as forças que fornecem ao sistema o material, a energia e a informação – que é o item básico abordado neste livro – para a operação ou o processo, o qual gera determinadas saídas do sistema que devem estar em sintonia com os objetivos anteriormente estabelecidos”.

## 2.7 Conceito de Saída (OUTPUT)

Já a respeito da saída destas informações, descreve Chiavenato (p.419, 2003), “saída, output é o resultado final da operação de um sistema. Todo o sistema produz uma ou varias saídas. Por meio da saída o sistema exporta o resultado de suas operações para o meio ambiente”.

Para Oliveira (2008),

As saídas do sistema, que correspondem aos resultados do processo de transformação. As saídas podem ser definidas como as finalidades para as quais se uniram objetivos, atributos e relações do sistema. As saídas devem ser, portanto, coerentes com os objetivos do sistema; e tendo em vista o processo de controle e avaliação, devem ser quantificáveis, de acordo com critérios e parâmetros previamente fixados. (OLIVEIRA, 2008 p.7)

As saídas servem de parâmetros para a avaliação do administrador em relação de que o mesmo possa observar se todo o processo obteve êxito em seu objetivo final, sendo que após essa análise este irá decidir se há necessidade de ações preventivas e/ou corretivas, caso algo saia fora dos padrões pré-determinados.

## 2.8 Conceito de Retroação (FEEDBACK)

Segundo Chiavenato (p.420, 2003), a retroação é um mecanismo segundo a qual uma parte da energia de saída de um sistema ou de uma máquina volta a entrada.

A retroação serve para comparar a maneira como um sistema funciona em relação ao padrão estabelecido para ela funcionar. A retroação é uma ação pela qual o efeito (saída) reflui sobre a causa (entrada), seja incentivando-a ou inibindo-a. assim, podemos identificar dois tipos de retroação a positiva e a negativa.

- Retroação positiva: é a ação estimuladora da saída que atua sobre a entrada do sistema na retroação positiva o sinal da saída amplifica e reforça o sinal da entrada.

- Retroação negativa: É a ação frenadora e inibidora da saída que atua sobre a entrada do sistema. Na retroação negativa o sinal de saída diminui e inibe o sinal de entrada.

## 2.9 Teoria da Informação

Sobre a teoria da informação Chiavenato (2003), relata que esta é:

Um ramo da matemática aplicada que utiliza o cálculo da probabilidade. A teoria da informação surgiu com as pesquisas de Claude E. Shannon e Warren Weaver para a Bell Telephone Company, no campo da telegrafia e telefonia, em 1949. Ambos formulam uma teoria geral da informação, desenvolvendo método para medir e calcular quantidade de informação, com base em resultados da física estatística. O sistema de informação tratado pela teoria das informações consiste em seis componentes: fonte, transmissor, canal, receptor, destino e ruído.(CHIAVENATO, 2003 p.422).

- Fonte: Significa à pessoa, coisa ou processo que emite ou fornece as mensagens por intermédio do sistema.
- Transmissor: Significa o processo ou equipamento que opera a mensagem transmitindo-a da fonte ao canal.
- Canal: Significa o equipamento ou espaço intermediário entre transmissor e receptor.
- Receptor: Significa o processo ou equipamento que recebe a mensagem no canal.
- Destino: Significa a pessoa coisa ou processo a quem é destinada a mensagem no ponto final do sistema de comunicação.
- Ruído. Significa a quantidade de perturbações indesejáveis que tendem a deturpar e alertar, de maneira imprevisível, as mensagens transmitidas.

## 2.10 Conceito de Entropia e Sinergia

Segundo Chiavenato (p.424, 2003), a entropia significa partes do sistema perdem sua integração e comunicação entre si, fazendo com o sistema se decomponha, perca energia e informação e degenere. Se a entropia é processo pelo

qual um sistema tende à exaustão, à desorganização, à desintegração e, por fim a morte para sobreviver o sistema precisa abrir-se e reabastecer-se de energia e de informação para manter sua estrutura.

Sinergia significa trabalho em conjunto. Existe sinergia quando duas ou mais causas produzem, atuando conjuntamente, em um efeito maior do que a soma dos efeitos que produziriam atuando individualmente.

## **2.11 Conceito de Informática**

Ainda salienta Chiavenato (p.425, 2003), é a disciplina que lida com o tratamento racional e sistemático da informação por meios automáticos. Na realidade, a informática é a parte da cibernética que trata das relações entre as coisas e suas características, de maneira a representá-las por meios de suporte de informação.

### **2.11.1 O Papel dos Computadores**

Desde a sua invenção, os computadores passaram a ser peça chave e indispensáveis para se obter melhor desempenho independentemente de qualquer que seja a razão para que se possa possuir um (seja para trabalho ou entretenimento).

Com a rápida e constante mudança da tecnologia, o imenso mercado competitivo, clientes cada vez mais exigentes, o administrador deve sempre aperfeiçoar seus periféricos de informática para que através do bom funcionamento dos mesmos, poder analisar informações concretas que o ajudarão na tomada de decisão.

Vale ressaltar ainda, que desde um minúsculo comércio a uma grande corporação, não há diferenças em relação ao uso dos computadores, o que muda apenas e é lógico, são modelos, tamanhos, potências, etc..., porém com os mesmos objetivos.

Stoner & Freeman (p. 489, 1999), salientam que “tanto os atuais e os futuros administradores devem tornar-se eficazes e à vontade com o uso de computadores e com as maneiras com que podem: (1) facilitar a coleta, a administração e a comunicação de informações para cima e para baixo na hierarquia da administração bem como entre os trabalhadores do mesmo nível; (2) automatizar operações, tanto na fábrica quanto no escritório; (3) apoiar a tomada de decisões e o planejamento em todos os níveis; (4) simplificar o controle gerencial. Além disso, o uso correto dos computadores tem dado a muitas empresas uma vantagem competitiva, uma tendência descrita no quadro de Aplicação .”

### 2.11.2 Componentes dos Sistemas de Computação

Segundo Stoner & Freeman (p. 489, 1999), definem que um “computador” é na verdade um sistema de computação. Um conjunto integrado de hardware, software, procedimentos, dados e pessoas que podem ser usados para produzir informação.

- definição de hardware: são as máquinas usadas no sistema de computação, tais como teclados, leitores de códigos de barras, scanners e mouses, os quais são usados para capturar dados e dar instruções ao sistema.

- definição de software: são as instruções de processamento das informações, ou programas, necessários para operar o sistema de informática.

Eles pertencem a duas classes:

Aplicativos: que executam tarefas específicas, como edição de texto ou serviços contabilidade.

Sistemas operacionais: que traduzem as informações dos softwares aplicativos em instruções que comandam o próprio hardware eles agem como um intermediário entre os usuários do sistema e o hardware.

Definição de dados: são os fatos e os números não-avaliados que serão convertidos em informação, eles podem ser desde uma combinação de letras e números, até mesmo através de imagens, como uma peça artística, uma fotografia ou a imagem via satélite de uma cidade, que pode servir de base para um mapa gerado por computador.

Definição de pessoas: são a principal peça em todo o processo do sistema de computação, pertencem a duas classes a serem definidas a seguir:

Os especialistas técnicos: são pessoas que possuem habilidades técnicas e interpessoais, tais como os analistas de sistemas, os programadores, os operadores de computador, os especialistas em comunicação e os funcionários da entrada de dados, os quais são responsáveis pela criação e operação do sistema de computação. É válido ressaltar que assim como esses técnicos, os gerentes também possuem essas habilidades, as quais os ajudarão traduzir as necessidades dos usuários em sistemas de informação eficazes e fáceis de serem usados.

Os usuários finais: esses necessariamente, não necessita manter habilidades técnicas e usam o sistema de informação para atender às suas necessidades de uma quantidade “certa” de informações oportunas e relevantes, fazem uso do output que os sistemas de computação produzem.

Definição de procedimentos: são regras e políticas pré-planejadas que governam a operação do sistema de computação, e o modo como os usuários finais interagem com o sistema, sendo que um dos procedimentos mais importantes são os elaborados para garantir a segurança, visando proteger o sistema de informação e os seus dados contra roubos ou danos.

## 2.12 Sistema de Informação Gerencial – SIG

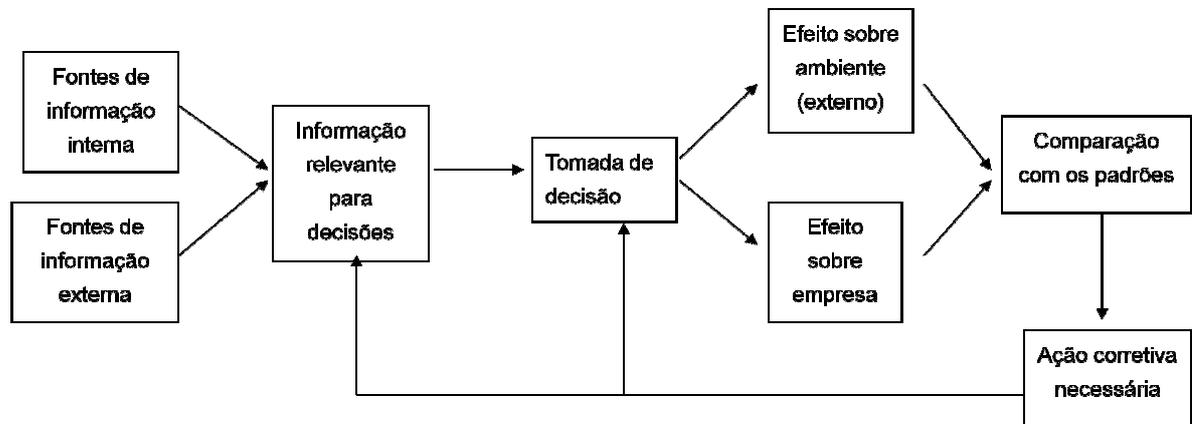
Stoner & Freeman (p. 491, 1999), definem SIG como: um método formal de tornar disponíveis para a administração, oportunamente, as informações precisas necessárias para facilitar o processo de tomada de decisão e para dar condições para que as funções de planejamento, controle e operacionais da organização sejam executadas eficazmente.

Para Schwartz (1970: p.4) *apud* Oliveira (2008. p. 25) mencionam definições do sistema de informação gerencial.

É um sistema de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicações que coleta, valida, executa operações, transforma, armazena, recupera e apresenta dados para o uso no planejamento, orçamento, contabilidade, controle em outros processos gerenciais para os vários propósitos administrativos. Os sistemas de processamento de informações tornam-se sistemas de informações gerenciais quando sua finalidade transcende uma orientação para o processamento de transação, em favor de uma orientação para a tomada de decisões gerenciais. (SCHWARTZ, 1970: P. 4) (OLIVEIRA, 2008 p. 25)

O SIG pode ser considerado uma ferramenta diretamente e fundamentalmente voltada para embasar o gestor em suas decisões a serem tomadas, pois como já visto, ele engloba a organização como um todo, indo desde o

nível do “chão da fábrica” (operacional), o intermediário (tático) e o superior (estratégico).



### **3 METODOLOGIA**

Para Richardson (1999, p. 29), “método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação dos fenômenos”. A pesquisa deve ser planejada e executada em conformidade com as normas estabelecidas para cada método de investigação.

O entendimento de Gil (2002, p. 42), sobre o significado da pesquisa é que ela tem por objetivo fundamental “descobrir respostas para problemas, mediante o emprego de procedimentos científicos”.

Para a realização deste trabalho foi feita pesquisas de um vasto acervo bibliográfico onde se buscou informação de caráter teórico, com o objetivo de dar maior embasamento ao mesmo, em seguida foi feito um estudo de caso na empresa “Gráfica Gerdan” onde trabalhei por 5,5 anos, e posso afirmar que possuo um enorme grau de conhecimento do sistema de informação utilizado pela empresa.

Para finalizar este trabalho busquei demonstrar a real importância da utilização desse sistema para a referida empresa e seus impactos diretos na administração da mesma, bem como no gerenciamento da carteira e de relacionamento com os clientes.

#### **3.1 Abordagem da Pesquisa**

Para análise dos dados, utilizou-se a abordagem descritiva-qualitativa, que segundo Richardson (1999, p. 79) é “uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social” e possibilita uma visão detalhada em relação às particularidades do estudo em questão.

Ainda segundo Lakatos (2006, p. 269), “A metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.”.

A escolha da abordagem descritiva-qualitativa se justifica pelo próprio objetivo do trabalho que é descrever e analisar o sistema de informação da empresa Gráfica Gerdan.

### **3.2 Tipo de Pesquisa**

Por concentrar-se na investigação de uma única organização, esta pesquisa caracteriza-se um estudo de caso. O ponto forte nesta tipologia é o de permitir o estudo de um fenômeno em profundidade dentro de seu contexto, permitindo uma análise processual à medida que eles ocorrem dentro da organização.

No entendimento de Triviños (1987, p.113) que afirma ser o estudo de caso “uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente”. A opção pelo estudo de caso permitiu uma análise ampla e detalhada sobre o funcionamento do processo de produção na empresa.

### **3.3 Instrumento de Coleta de Dados**

Para a coleta de dados, optou-se pela entrevista semi-estruturada e visita em loco, uma vez que a proposta era fazer uma análise detalhada acerca dos procedimentos adotados pelo departamento administrativo da empresa referente a sistema de informação.

Conforme Richardson (1999, p. 207), “a entrevista é uma técnica importante que permite o desenvolvimento de uma estreita relação entre as pessoas”. Segundo Gil (2002, p. 115), “a entrevista pode ser entendida como a técnica que envolve duas pessoas numa situação 'face a face' e em que uma delas formula questões e a outra responde”.

Segundo Lakatos (2006, p. 197), “A entrevista é o encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional.”

### **3.4 Breve Histórico da Empresa**

A empresa Gráfica e Editora Gerdan Ltda. está instalada em Juína no estado de Mato Grosso, a mesma se concentra na produção de impressos em geral. Foi fundado em 1994, com a participação de 2 sócios que na época sabiam que havia muito trabalho pela frente, apesar de sua pequena estrutura a Gráfica Gerdan foi conquistando aos poucos sua marca no mercado.

A oportunidade desenvolveu um amplo negocio para a empresa, após a conquista de novos clientes houve a necessidade de investimento e ampliação da empresa com maquinários, equipamentos para impressão de grande porte, na mão de obra qualificada, investimentos em tecnologia e em um sistema próprio de produção.

Hoje, são mais de 15 funcionários, altamente capacitados e prontos para desenvolver o melhor produto do mercado. A gráfica ainda complementou-se com um programa, sócio ambiental de grande ajuda a sociedade, onde visa colaborar com a sociedade Juinense.

Tem como missão ser uma gráfica ágil e inovadora, focada para o cliente atuando de forma sustentável valorizando os colaboradores, fornecedores e a sociedade.

A visão da Gráfica Gerdan é ser a melhor gráfica de Mato Grosso, em resultados com atuação em todo estado, os valores que mantém a Gráfica Gerdan estão voltados pelos os compromissos com ética, profissionalismo, transparência e simplicidade das relações, qualidades dos produtos e serviços, atendimento de qualidade, fortalecimento da relação com o cliente, desenvolvimento sustentável da organização de forma pioneira e empreendedora, valorização e qualificação dos colaboradores e responsabilidade socioambiental.

#### **3.4.1 Descrição do Caso**

Em relação ao sistema de informação gerencial adotado pela empresa, o qual recebeu o nome de PROGER (PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE

PRODUÇÃO GRÁFICA GERDAN), segundo um dos proprietários, senhor Geraldo Batista Vieira havia a necessidade de implantação de um sistema que proporcionaria um controle detalhado da produção e relacionamento cliente com a gráfica.

Durante a entrevista ele informou que até então a empresa possuía apenas um controle contendo informações básicas tais como relatório de caixa, contas a receber, contas a pagar e relatórios de produção mensal, tudo isso em uma planilha do *Microsoft Office excel*.

Esse sistema não oferecia informações precisas, como por exemplo, quando determinado cliente solicitava novamente o mesmo serviço que encomendara anteriormente, era necessário fazer uma busca mês a mês na planilha, após encontrado no sistema a data que fora confeccionado, necessitava dirigir-se ao arquivo de pedidos para que aí sim verificar: qual papel utilizado, quantidade, preço de venda, condições de pagamento, etc..., com isso gastava-se um tempo enorme, acarretando prejuízo.

O PROGER foi desenvolvido por um especialista em desenvolvimento de software o Sr<sup>o</sup>. Paulo Casagrande, o qual usou como base o *microsoft office access*, as informações foram sendo inseridas de acordo com as orientações que Geraldo ia lhe passando de como ele queria que o sistema operasse.

Um dos principais pontos fortes do programa relatado é a busca com rapidez e informações de todos os serviços realizados por determinado cliente.

Outro ponto forte é que antes do PROGER, se um cliente pedisse mais de um item (ex.: cartão de visita, panfleto, nota fiscal) havia apenas um pedido composto de 03 vias, que eram distribuídas da seguinte forma: destacava-se a 1<sup>a</sup> via para o setor financeiro, a 2<sup>a</sup> via para a sala de arte e 3<sup>a</sup> via ficava fixa no bloco para arquivamento, com isso, utilizando do exemplo citado acima, vamos supor que o cartão de visita e o panfleto saíssem primeiro, a 2<sup>a</sup> via que estava na arte teria que ir pra oficina de produção (impressão) e a nota fiscal ficava para traz em virtude que para confecção deste serviço é necessário uma Autorização de Impressão de Documentos Fiscais (AIDF) emitido pelo sistema da SEFAZ<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> SEFAZ – secretaria da Fazenda, também conhecida como Agencia Fazendária, ligada diretamente ao governo federal, a SEFAZ é, atualmente a responsável pela receita e despesa do Estado. <http://www.fazenda.sp.gov.br>

Ou seja, quando o cliente ligava para saber de seus serviços era necessário sair procurando em um por um dos departamentos da empresa, acarretando assim um longo tempo. Com o novo sistema é possível confeccionar várias ordens de serviços, sendo cada uma referente a um material solicitado pelo cliente.

Conforme veremos adiante, como funciona o PROGER, essas informações são acessadas e repassadas na hora ao cliente.

Já um ponto fraco apontado pelo empresário é que, como todo sistema de informática da gráfica trabalha em rede, quando há alguma alteração ou se o servidor do referido programa estiver em manutenção, não há possibilidade de se fazer um backup do mesmo, tendo assim que reconfigurar as informações operacionais.

### **3.4.2 Apresentação e Análise dos Dados**

A presente pesquisa optou por apresentar e analisar os dados coletados na Empresa Gráfica e Editora Gerdan, quanto ao sistema por ela adotado.

Com uma visão voltada para o mercado consumidor exigente, foi verificado pelos proprietários que havia a necessidade de implantação de um sistema de informação gerencial (SIG).

O objetivo com essa adoção era que o sistema proporcionasse agilidade, bem como fornecesse informações precisas e seguras para as tomadas de decisões, evitando que se perdesse tempo, o que por sua vez acarretava prejuízo.

Notou-se que com a implantação, o processo de controle e produção tornou-se mais eficaz, apesar de haver falhas, as quais podem ser humana ou técnica e é justamente nesse contexto que o administrador deve procurar fazer um feedback constante, para que o ciclo não saia fora do que realmente foi planejado.

Dentro do caso exposto, o proprietário frisou que esse acompanhamento é feito diariamente e destacou o empenho da equipe de colaboradores durante todo o processo, ressaltou ainda que graças ao SIG, a empresa conseguiu e consegue dar uma resposta rápida, segura e precisa ao cliente.

Sobre os pontos fracos é notado que os principal é a má alimentação do sistema, haja visto, que os responsáveis por cada setor devem estar atentos na hora de repassar as informações.

Essa atenção redobrada se deve em decorrência que a estrutura organizacional em estudo, opera em departamentos, que são dependentes um dos outros, para se entender melhor basta acompanhar o fluxograma abaixo que permite a visualização do exposto, bem como na parte de lista de figuras em anexo a este trabalho, que mostra como o PROGER funciona.

Fluxograma do processo de produção de uma gráfica



Ainda nos pontos fracos destacados, há as falhas técnicas que como foi exposto é em consequencia dos computadores que trabalham em rede e que se o servidor principal estiver em manutenção, o PROGER não faz backup de segurança, porém para se evitar esse transtorno, procura-se fazer essa manutenção quando necessária, nos finais de semana nesse caso aos sábados, tendo em vista que a gráfica só trabalha meio período e geralmente o fluxo de serviço é menor.

## CONCLUSÃO

Tendo em vista que este trabalho buscou mensurar a importância da implantação do SIG em uma empresa do ramo gráfico no município de Juína-MT, conseguiu-se verificar através da entrevista aos seus proprietários e pesquisa em loco, que o sistema atendeu os objetivos da organização.

O SIG, proporciona ao gestor uma ampla visão do processo em relação à tomada de decisões, que buscam sempre acompanhar o desenvolvimento e o crescimento da empresa, afim de que consiga maximizar sua participação no mercado em que está inserida.

Não é de hoje que especialistas chamam a atenção das organizações em relação à forma que estas devem agir observando sempre as exigências do consumidor, e estas por sua vez estão cada vez mais investindo em mecanismos que tragam benefícios para sua sustentação, pois sabem que uma tomada de decisão errada, certamente irá lhe trazer danos que podem ser irreparáveis.

Ficou constatado através do estudo de caso, que a empresa teve essa visão e buscou a solução, implantando um sistema que atendesse suas necessidades, trazendo para a mesma, vantagem competitiva frente a seus concorrentes.

Sendo a empresa de médio porte, não encontrou dificuldades em relação a adaptação de seus colaboradores que trabalham e alimentam o sistema, para isso foram repassadas aos mesmos a importância de cada um nesse processo, porém, em tempo, vale ressaltar que por mais que se tenha cuidado e acompanhamento, é sabido que é praticamente impossível não haver falhas, sendo que quando essas falhas ocorrem independente que seja em virtude de erro humano ou tecnológico, logo se procura fazer um levantamento das causas do problema e quais medidas a serem tomadas para evitá-los futuramente.

## FIGURAS PROGER



Figura 1 - Tela Inicial

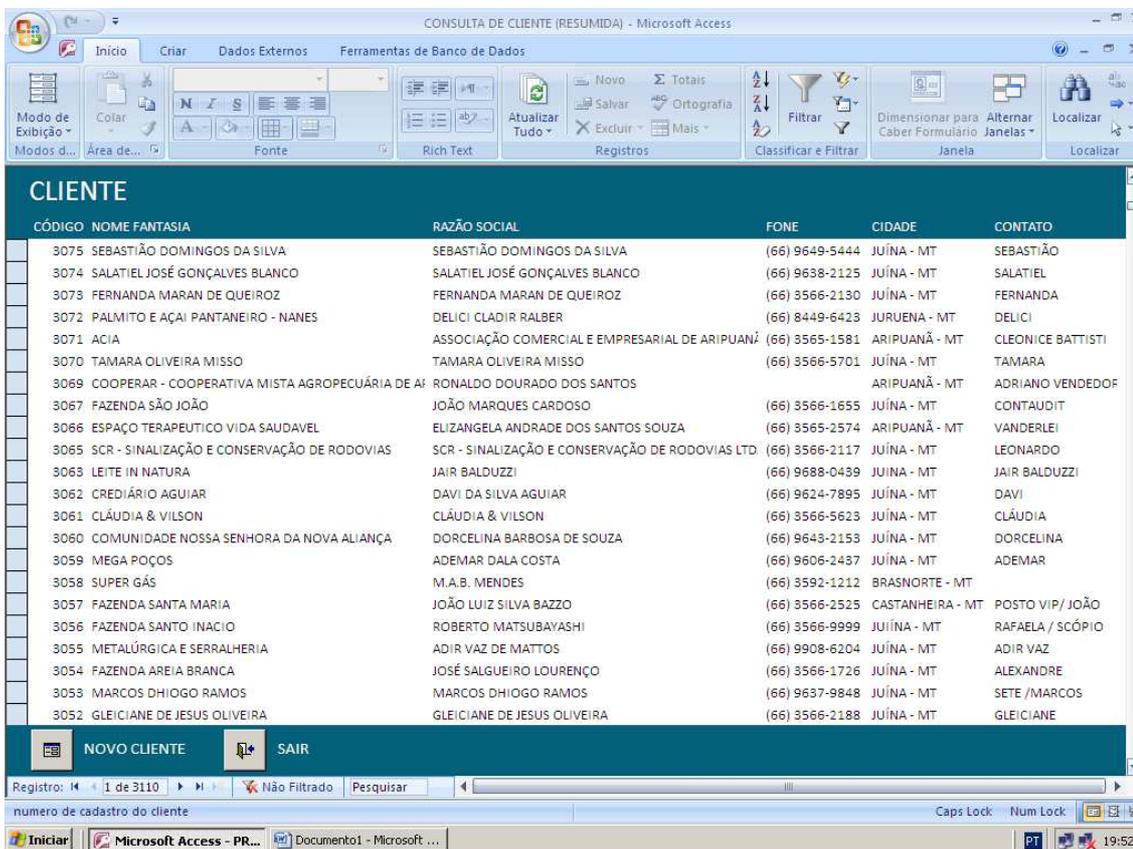


Figura 2 - Consulta Resumida de Clientes

cliente - Microsoft Access

Início Criar Dados Externos Ferramentas de Banco de Dados

Modo de Exibição \* Colar Área de... Fontes Rich Text Atualizar Tudo Novo Salvar Excluir Mais Ortografia Mais Registrar Classificar e Filtrar Filtrar Dimensionar para Caber Formulário Alternar Janelas Localizar

## CONSULTA DE CLIENTE

NÚMERO DO CLIENTE:

NOME FANTASIA:  RAZAO SOCIAL:   
 CNPJ/CPF:  INSC. EST/RG:   
 INSC MUNICIPAL:  ENDEREÇO:   
 BAIRRO:  CIDADE:   
 UF:  FONE:  FAX:   
 CELULAR:  E-MAIL:   
 CEP:  CONTATO:   
 NASCIMENTO:

PESQUISAR  ALTERAR DADOS  GERAR NOVA OS  CONSULTA O.S. POR TIPO  CONSULTA DAS O.S.  SAIR

Registro: 1 de 1 | Filtro Pesquisar

nome fantasia Caps Lock Num Lock Filtro

Iniciar Microsoft Access - PR... Documento1 - Microsoft ... 19:50

Figura 3- Consulta Individual de Clientes

cliente - Microsoft Access

Início Criar Dados Externos Ferramentas de Banco de Dados

Modo de Exibição \* Colar Área de... Fontes Rich Text Atualizar Tudo Novo Salvar Excluir Mais Ortografia Mais Registrar Classificar e Filtrar Filtrar Dimensionar para Caber Formulário Alternar Janelas Localizar

## CADASTRO DE CLIENTE

NÚMERO DO CLIENTE:  PENDENCIA

NOME FANTASIA:  RAZAO SOCIAL:   
 CNPJ/CPF:  INSC. EST/RG:  INSC MUN.:   
 ENDEREÇO:  BAIRRO:   
 CIDADE:  UF:  CEP:  E-MAIL:   
 FONE.:  FAX:

GERAR O.S.  SALVAR  SAIR

Registro: 1 de 1 | Filtro Pesquisar

nome fantasia Caps Lock Num Lock Filtro

Iniciar Microsoft Access - PR... Documento1 - Microsoft ... 19:51

Figura 4 - Consulta Individual de Cadastro de Clientes

CONSULTA DE OS (RESUMIDA) - Microsoft Access

ORDEM DE SERVIÇO

CÓDIGO	CLIENTE	CIDADE	QUANT.	TIPO	DESCRIÇÃO	ABERTURA	PREVISÃO	SITUAÇÃO
13957	CEI MENINO JESUS	JUINA	300	TALÕES	CONCURSSO SINHOZINHO E SINHAZINH	24/5/2012	28/5/2012	ENTREGA
13956	COMERCIAL SILVA	JUINA	1500	UNIDADES	COMERCIAL FERREIRA JUNIOR	24/5/2012	26/5/2012	PRODUÇÃO
13955	COMERCIAL SILVA	JUINA	1500	UNIDADES	CARNÊS COMERCIAL SILVA	24/5/2012	26/5/2012	PRODUÇÃO
13954	TORNEADORA COMETA	JUINA	30	TALÕES	ORÇAMENTO	24/5/2012	28/5/2012	PRODUÇÃO
13953	PROTEISIL NUTRIÇÃO ANIMAL	JUINA	1500	UNIDADES	RÓTULOS PROTEISIL BOIADA 40 KG	24/5/2012	25/5/2012	PRODUÇÃO
13952	DIGEPSEL BOBINAS E IMPRESSOS	JUINA	20	TALÕES	PEDIDO/ORÇAMENTO VIDRAMAR	23/5/2012	29/5/2012	PRODUÇÃO
13951	DIGEPSEL BOBINAS E IMPRESSOS	JUINA	20	TALÕES	REQUISIÇÃO PARA MADVISA	23/5/2012	28/5/2012	ARTE - A FAZER
13950	COMUNIDADE SÃO PEDRO	JUINA	500	UNIDADES	FICHAS PARA ALMOÇO COM. SÃO PEDRI	23/5/2012	26/5/2012	PRODUÇÃO
13949	LÍDER CONSTRUÇÕES ELÉTRICAS LTDA.	JUÍNA	1000	UNIDADES	CARTÕES VISITA F/V LAMINADO FRENTE	23/5/2012	29/5/2012	PRODUÇÃO
13948	ROBERTO VERONESE	ARIPUANÃ	5	TALÕES	NOTA FISCAL PRODUTOR RURAL MOD.	22/5/2012	23/5/2012	ENTREGA
13947	DROGA VIDA	ARIPUANÃ	500	UNIDADES	CONVITES PARA INAUGURAÇÃO	22/5/2012	25/5/2012	PRODUÇÃO
13946	PASTORAL DA SAÚDE - SAGRADO CORAÇÃO	JUINA	1500	UNIDADES	CARTELAS COM 18 RÓTULO	22/5/2012	29/5/2012	PRODUÇÃO
13945	PASTORAL DA SAÚDE - SAGRADO CORAÇÃO	JUINA	1000	UNIDADES	CARTELAS COM 10 RÓTULOS	22/5/2012	29/5/2012	PRODUÇÃO
13944	PALMITO E AÇAI PANTANEIRO - NANES	JURUENA	1500	UNIDADES	RÓTULOS 3.150 KG	22/5/2012	9/5/2012	ENTREGA
13943	PALMITO E AÇAI PANTANEIRO - NANES	JURUENA	2000	UNIDADES	RÓTULOS 360G	22/5/2012	9/5/2012	ENTREGA
13942	FCM INFORMÁTICA	COTRIGUAÇU	500	UNIDADES	CARTÕES DE VISITA	22/5/2012		PRODUÇÃO
13941	POLITEC	JUINA	1000	UNIDADES	PANFLETOS F/V	22/5/2012	24/5/2012	PRODUÇÃO
13939	SÍTIO SÃO FRANCISCO	JUÍNA	5	TALÕES	GUIA MUN. PROD. RURAL	22/5/2012	23/5/2012	ENTREGA
13938	SÍTIO SÃO FRANCISCO	JUÍNA	5000	UNIDADES	RÓTULOS MANDIOCA DESC.	22/5/2012	23/5/2012	FINALIZADO

NOVA OS SAIR

Registro: 1 de 13823 Não Filtrado Pesquisar

numero de pedido

Microsoft Access - PR... Documento1 - Microsoft ...

Figura 5 - Consulta de Clientes e Ordens de Serviços

pedido - Microsoft Access

ORDEM DE SERVIÇO 13804

CLIENTE NÚMERO: 1 ABERTURA: 8/5/2012 PREVISAD: 11/5/2012 PEDIDO: 250

QT: 30 TIPO: TALÕES DESC. DO SERVIÇO: PEDIDO

Nº. INICIAL: 6576 JOGOS: 50 VIAS/LAMINAS: 2 FORMATO: 10 HORIZONTAL MONTAGEM: 1

MÍDIA: VEGETAL FORM DA MÍDIA: LEGAL MÁQUINA IMPRESSA: MULTI-LITH

1ª Via: AUTO COPIATIVO CB PICOTADO CORES: 20 FRENTE: AZUL REAL VERMELHO FOL VERSO: QT Folhas: 150

2ª Via: AUTO COPIATIVO (reb. violonc) PICOTADO CORES: 21 FRENTE: AZUL REAL VERMELHO FOL VERSO: AZUL REAL QT Folhas: 150

3ª Via: CORES: FRENTE: VERSO: QT Folhas:

4ª Via: CORES: FRENTE: VERSO: QT Folhas:

5ª Via: CORES: FRENTE: VERSO: QT Folhas:

6ª Via: CORES: FRENTE: VERSO: QT Folhas:

ACABAMENTO: REFILADO-PICOTADO-COLADO-GRAMPEADO

DBS: 0 VERSO SERÁ IMPRESSO NA 2ª VIA - COMO MODELO ANTERIOR COND. PGTO VALOR R\$ 350,00

VENDEDOR: GERALDO ORÇAMENTISTA: JULIANA Situação: PRODUÇÃO

DUPLICAR O.S. SALVAR O.S. VISUALIZAR IMPRESSÃO SAIR

Registro: 1 de 1 Filtro Pesquisar

Microsoft Access - PR... Documento1 - Microsoft ...

Figura 6 - Edição da Ordem de Serviço



pedido1 - Microsoft Access

ALTERAR STATUS DA O.S. 14224

CLIENTE NÚMERO: 3113

ABERTURA: 23/6/2012 07:59:19

QUANTIDADE: 1000

NUMERO INICIAL:

MONTAGEM:

SITUAÇÃO:

OBSERVAÇÕES: AGUARDANDO

AGUARDANDO AIDF  
 AGUARDANDO FILME  
 ARTE - A FAZER  
 ARTE - GERALDO  
 ARTE - OBERDAN  
 CANCELADO  
 ENTREGA  
 ERRADO  
 FINALIZADO  
 PENDENTE  
 PRODUÇÃO  
 PRODUÇÃO TERCEIRIZADA  
 PROVA PARA CLIENTE

Registro: 1 de 1 Filtro Pesquisar

Modo formulário

Windows Taskbar: Iniciar, CorelDRAW X4 (Vers..., Microsoft Access - PR..., FotoLock 32 V3.50.1..., CorelDRAW X6 - [VM..., mercado - bloco de notas, 10:05

Figura 8 - Status da Ordem de Serviço

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Emerson de Oliveira, **Sistemas de Informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2006.

Chiavenato, Idalberto, **Introdução a teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**.4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Secretária da Fazenda. **Nascimento**. Disponível em: <<http://www.fazenda.sp.gov.br/institucional/oque.asp>> Acesso em: 05 de jun. de 2012, as 23:49.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 4. ed. – 3. reimp. – São Paulo: Atlas, 2006.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de, **Sistemas de Informações Gerenciais**: como otimizar o processo decisório de sua empresa. São Paulo: Atlas, 2008.

RICHARDSON, Roberto Jarryetall. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3ª ed. Revista e Ampliada. São Paulo, Atlas, 1999.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward, **Administração**.5ª edição. Rio de Janeiro: Editora S. A., 1999.

TRIVIÑOS, A. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.