

**UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC
CAMPUS DE VIDEIRA
ESPECIALIZAÇÃO ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA E FINANCEIRA**

STÉFANI CIVIDINI BACK

**INFORMAÇÕES GERENCIAIS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO
ESTRATÉGICA PARA A TOMADA DE DECISÃO NAS MICRO EMPRESAS DO
MUNICÍPIO DE ARROIO TRINTA - SC**

**VIDEIRA, SC
2011**

STÉFANI CIVIDINI BACK

**INFORMAÇÕES GERENCIAIS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO
ESTRATÉGICA PARA A TOMADA DE DECISÃO NAS MICRO EMPRESAS DO
MUNICÍPIO DE ARROIO TRINTA - SC**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado á UNOESC, como parte
dos requisitos para obtenção do grau
de especialista em Administração
Estratégica e Financeira.**

Orientador: Ms. Ildo Fabris

**VIDEIRA, SC
2011**

FOLHA DE APROVAÇÃO

STÉFANI CIVIDINI BACK

INFORMAÇÕES GERENCIAIS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA PARA A TOMADA DE DECISÃO NAS MICRO EMPRESAS DO MUNICÍPIO DE ARROIO TRINTA - SC

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado á UNOESC, como parte dos requisitos para obtenção do grau de especialista em Administração Estratégica e Financeira.

Aprovado em ____/____/____

PROFESSOR AVALIADOR

Prof.: Avaliador:

AGRADECIMENTOS

A DEUS – TRINDADE, por ter colocado em meu destino tantos anjos que souberam tão bem me conduzir no caminho em busca de minha realização, sempre fonte, graça e esperança de vida plena, pela força e inspiração.

À MINHA FAMÍLIA, vô Pedro, vó Romilda e mãe Sônia que com muito carinho e dedicação permitiram meu acesso às bases da educação e do conhecimento, ferramentas fundamentais para meu crescimento pessoal e intelectual.

Ao meu orientador Professor ILDO FABRIS, pela amizade, compreensão e dedicação no desenvolvimento deste trabalho, foi ele quem acreditou na minha proposta de pesquisa e me acompanhou com suas sugestões e co-orientações.

Aos demais PROFESSORES que através de dedicação e estímulo tornaram possível o acesso ao conhecimento, o qual é o caminho do crescimento.

Aos meus AMIGOS, pelos momentos de crescimento, luta, lágrimas e sorrisos; que com um beijo, abraço ou aperto de mão deram mais vida ao meu dia-a-dia durante estes quatro anos deste maravilhoso curso de Gestão e Comunicação Empresarial.

Ao meu companheiro JUNIOR, pela compreensão nos momentos ausentes. Por seu companheirismo e incentivo possibilitando a busca de novos horizontes.

Obrigada especialmente aos EMPREENDEDORES DO MUNICÍPIO DE ARROIO TRINTA, sem os mesmos meu trabalho não teria sido realizado, pessoas especiais que dedicaram um pouco do seu tempo investindo num futuro promissor.

Enfim, a todos que cruzaram meu caminho durante estes anos e deixaram o que de melhor puderam deixar.

Muito obrigada a todos!

"As pessoas raramente reconhecem a oportunidade porque ela surge disfarçada em trabalho árduo."

H. L. MENCKEN

RESUMO

As informações têm uma função muito importante nas organizações. Elas dão às empresas vantagens estratégicas, pois são baseadas nas informações que elas planejam, lideram, organizam e controlam os processos, podendo se comparar em relação aos concorrentes e até mesmo às ações que realizaram no passado para planejar novas ações futuras. As Informações Gerenciais trazem inúmeros benefícios para as organizações à medida que otimizam o processo de gestão, reduzem os custos das operações, permitem a melhoria no acesso às informações, rapidez no processo decisório, segurança nos controles, aumento da produtividade, eficiência das gestões, colocando-os a par da situação atual da empresa e as possíveis tendências futuras, no intuito de proporcionar uma administração segura e eficiente. As empresas estão em constantes mudanças, cada vez mais necessitam de controles precisos e de informações oportunas sobre seu negócio para adequar as suas operações às novas situações. Gerir estrategicamente é o desafio mais importante, árduo e abrangente com que se defronta uma empresa: como estabelecer as bases para o êxito de amanhã e ao mesmo tempo competir para vencer os mercados de hoje. As conquistas do presente não são o suficiente. É necessário planejar para garantir o êxito futuro. Para isso, os Sistemas de Informações Gerenciais devem ser uma ferramenta de ação administrativa, tornando-se um instrumento gerencial dotado de características que venham a satisfazer as necessidades informacionais para o gerenciamento da entidade. Além disso, é através das informações que as organizações realizam o planejamento estratégico do negócio. A base de uma tomada de decisão é a informação correta. Este trabalho tem por finalidade mostrar a importância das Informações Gerenciais como ferramenta de gestão estratégica com o propósito de obter alternativas para solucionar problemas e auxiliar nos processos decisórios das micro empresas do município.

Palavras Chave: Informações Gerenciais. Processo Decisório. Gestão Estratégica.

ABSTRACT

The information has an important function in organizations. They give companies strategic advantage, because they are based on information that they plan, lead, organize and control processes, which can be compared against competitors and even the actions they have done in the past to plan new actions in the future. The Information Management bring numerous benefits to organizations as they streamline the management process, reduce transaction costs, allow for increased access to information, faster decision-making process, security in the controls, increased productivity, efficiency of management teams, putting them aware of the company's current situation and possible future trends in order to provide a safe and efficient administration. Companies are constantly changing, increasingly require precise control and timely information about your business to tailor their operations to new situations. Strategically manage the challenge is more important, arduous and comprehensive facing a company: how to lay the groundwork for tomorrow's success while competing to win today's markets. The achievements of this are not enough. You must plan to ensure future success. For this, the Management Information System should be a tool of administrative action, becoming a management tool equipped with features that will satisfy the information needs for management of the entity. Furthermore, it is through the information that organizations realize the strategic business planning. The basis of a decision is the correct information. This study aims to show the importance of Information Management as a strategic management tool in order to obtain alternatives to solve problems and assist in decision making processes of micro enterprises in the city.

Keywords: Management Information. Decision Making. Strategic Management.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Hierarquia entre dado, informação, conhecimento, inteligência e sabedoria..... | 36 |
| Figura 2: Modelo de um Sistema de Informações Gerenciais..... | 39 |
| Figura 3: Estrutura Hierárquica das Organizações..... | 44 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Fundação e período de atividade da empresa: | 53 |
| Tabela 2: Grau de instrução do responsável pela administração:..... | 54 |
| Tabela 3 - Ramo da atividade: | 55 |
| Tabela 4 - Número de funcionários: | 56 |
| Tabela 5 – Quem exerce a administração da empresa? | 57 |
| Tabela 6 – Que tipo de recurso a empresa utiliza para controlar as informações? ... | 58 |
| Tabela 7 - Assinale os recursos disponíveis na empresa: | 59 |
| Tabela 8 – A empresa possui equipamentos de informática? | 60 |
| Tabela 9 - Assinale os recursos disponíveis na empresa. | 61 |
| Tabela 10 – A empresa possui softwares/programas para o gerenciamento das informações?..... | 62 |
| Tabela 11 – Nos controles que a empresa utiliza atualmente, quais as dificuldades encontradas?..... | 63 |
| Tabela 12 – Os recursos tecnológicos existentes atendem as necessidades da empresa? | 64 |
| Tabela 13 – Com relação ao armazenamento das informações, de que maneira é feita? 65 | |
| Tabela 14 – A empresa faz uso da internet?..... | 66 |
| Tabela 15 – Se sim, para que a utiliza? | 67 |
| Tabela 16 – Você acredita que a informatização auxilia nos processos e controles da empresa? | 68 |
| Tabela 17 – Você é favorável ao uso de recursos tecnológicos para o armazenamento e controle das informações, bem como no seu auxílio à tomada de decisões? | 69 |
| Tabela 18 - Você estaria disposto a mudar as formas de controle de informações utilizadas atualmente inovando tecnologicamente? | 70 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Fundação e período de atividade da empresa: | 53 |
| Gráfico 2: Grau de instrução do responsável pela administração: | 54 |
| Gráfico 3 - Ramo da atividade: | 55 |
| Gráfico 4 - Número de funcionários: | 56 |
| Gráfico 5 – Quem exerce a administração da empresa: | 57 |
| Gráfico 6 – Tipo de recurso que as empresas utilizam para controlar as informações: | 58 |
| Gráfico 7 - Recursos disponíveis na empresa: | 59 |
| Gráfico 8 – Empresas que possuem equipamentos de informática: | 60 |
| Gráfico 9 - Recursos disponíveis nas empresas: | 61 |
| Gráfico 10 – Empresas que possuem softwares/programas para o gerenciamento das informações: | 62 |
| Gráfico 11 – Dificuldades encontradas nos controles que a empresa utiliza atualmente: | 63 |
| Gráfico 12 – Os recursos tecnológicos existentes atendem as necessidades da empresa? | 64 |
| Gráfico 13 – De que maneira é feita o armazenamento das informações: | 65 |
| Gráfico 14 – Empresas que fazem uso da Internet: | 66 |
| Gráfico 15 – Para que utilizam a internet: | 67 |
| Gráfico 16 – Você acredita que a informatização auxilia nos processos e controles da empresa: | 68 |
| Gráfico 17 – Você é favorável ao uso de recursos tecnológicos para o armazenamento e controle das informações, bem como no seu auxílio a tomada de decisões? | 69 |
| Gráfico 18 - Você estaria disposto a mudar as formas de controle de informações utilizadas atualmente inovando tecnologicamente? | 70 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 12 |
| 1.1 APRESENTAÇÃO | 12 |
| 1.2 Problema de pesquisa | 13 |
| 1.3 Objetivos | 14 |
| 1.3.1 Objetivo Geral | 14 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 14 |
| 1.4 Justificativa | 15 |
| 1.5 Estrutura do Trabalho | 16 |
| 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA | 18 |
| 2.1 ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL | 18 |
| 2.1.1 O planejamento estratégico organizacional | 19 |
| 2.1.2 Diagnóstico da organização | 21 |
| 2.2 A EVOLUÇÃO DA INFORMATIZAÇÃO | 22 |
| 2.3 O VALOR DA INFORMAÇÃO PARA AS ORGANIZAÇÕES | 23 |
| 2.3.1 As necessidades | 25 |
| 2.3.2 Suas utilidades | 25 |
| 2.4 MODELO DE GESTÃO E DOS SISTEMAS ORGANIZACIONAIS | 26 |
| 2.5 CONTROLES ORGANIZACIONAIS | 27 |
| 2.5.1 Capital de giro | 28 |
| 2.5.2 Análise de balanços | 29 |
| 2.5.3 Análise de projetos de investimentos | 30 |
| 2.5.4 Administração de custos, preços e lucros | 31 |
| 2.5.5 Demonstração de resultados | 32 |
| 2.5.6 Fluxo de caixa | 32 |
| 2.6 CONCEITOS BÁSICOS DA INFORMAÇÃO | 34 |
| 2.6.1 Informação | 34 |
| 2.6.2 A importância das informações para as empresas | 36 |
| 2.7 SISTEMA | 37 |
| 2.7.1 Sistemas de informações | 38 |
| 2.7.2 Qualidade da informação | 40 |
| 2.7.3 Conseqüências das tecnologias desajustadas ao meio produtivo | 41 |

| | |
|---|-----------|
| 2.8 TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES..... | 43 |
| 2.8.1 Atividades dos sistemas de informações..... | 48 |
| 3 METODOLOGIA | 50 |
| 3.1 Delimitação da pesquisa | 50 |
| 4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE DADOS | 52 |
| 4.1 IDENTIFICAÇÃO DAS MICRO-EMPRESAS | 52 |
| 4.2 DE QUE MANEIRA AS EMPRESAS GERENCIAM AS INFORMAÇÕES..... | 58 |
| 4.3 IDEOLOGIA DAS EMPRESAS COM RELAÇÃO À INFORMATIZAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA | 68 |
| 5 PROPOSTA | 72 |
| 6 CONCLUSÃO | 76 |
| REFERÊNCIAS..... | 78 |
| APÊNDICES | 80 |

1 INTRODUÇÃO

O presente capítulo trata da apresentação do tema e objetivos, fundamentando também através da justificativa, os motivos que levaram a discorrer sobre o tema, bem como, sua estruturação disposta do assunto no decorrer do trabalho.

1.1 APRESENTAÇÃO

Vive-se em um ambiente informatizado em que as mudanças são constantes e cada vez mais velozes. Nas organizações a informação é o que dá sustento e as mantém diante de tantas transformações, pois elas, incondicionalmente, necessitam de características como agilidade, flexibilidade e adaptabilidade para acompanharem essas mudanças.

As informações têm uma função importante nas organizações. Elas dão às empresas vantagens estratégicas, pois são baseadas nas informações que elas tomam suas decisões, aprimoram seus conhecimentos e qualidades, controlam os custos, e em cada ação que realizam, podem comparar-se aos concorrentes e até mesmo às ações que realizaram no passado. Enfim, é o espelho das organizações.

Nota-se com isso uma nova forma de se trabalhar no mercado competitivo, pois as novas classes de gestores vêem a diversidade como diferencial para alcançar os objetivos propostos e obter o tão desejado sucesso. As organizações precisam tomar decisões certas e de maneira cada vez mais rápida. Por isso, necessitam que tenham as informações acessíveis e com menor custo no momento em que houver a necessidade de organizar, planejar e acompanhar seu objetivo de mercado.

Os sistemas de informações, os quais atualmente estão cada vez mais presentes nas organizações, são compostos por hardwares, softwares, internet, intranet, pessoas, dentre outros que juntos recebem os dados, os processam e distribuem em forma de informação para o sistema.

Por isso, o planejamento organizacional deve estar alinhado para que se possa investir com segurança nas tecnologias que irão conduzi-las à realização. É preciso colocar que o planejamento estratégico de Tecnologia da Informação só pode existir se a empresa tiver um plano estratégico, pois centralizar ou descentralizar as operações de informática vai depender do tipo de estratégia que a empresa adotar para se manter no mercado e isso vai determinar que tipo de tecnologia possa ser adquirida.

Portanto, pode-se dizer que os sistemas de informações evoluem constantemente de tal forma que permitem que as organizações façam a gestão de suas informações de maneira eficaz e eficiente. O uso dessas tecnologias facilitam a comunicação entre as pessoas dentro da organização e ao mesmo tempo em que as organizações se comunicam com o mundo todo em tempo real. Tendo informações gerenciais, elas podem tomar decisões de maneira estratégica, isto é, de maneira planejada e pautada em informações reais, e assim obter melhores resultados e lucratividade.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Independentemente do porte das organizações, faz-se necessário para o bom desenvolvimento, conquista e ampliação da posição no mercado competitivo que toda empresa faça o controle gerencial da mesma. Isto é possível através da utilização de inúmeras ferramentas, as quais propiciam acessibilidade às informações. Além disso, gerenciar corretamente as informações é compromisso de cada uma das empresas. Diante disso, faz-se a seguinte pesquisa:

Como ocorre o gerenciamento das informações nas micro-empresas do município de Arroio Trinta - SC para a tomada das decisões?

1.3 OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é investigar como ocorre o gerenciamento das informações nas micro-empresas do município de Arroio Trinta SC para a tomada de decisões.

1.3.1 Objetivo Geral

Investigar como ocorre o gerenciamento das informações nas micro-empresas do município de Arroio Trinta SC para a tomada de decisões.

1.3.2 Objetivos Específicos

Investigar como as microempresas do município de Arroio Trinta - SC gerenciam as informações.

Verificar quais as dificuldades encontradas no gerenciamento e controle das informações utilizado atualmente.

Investigar como ocorre o processo de tomada de decisão nas microempresas do município de Arroio Trinta – SC através do uso da Informação.

Diagnosticar quais as ferramentas existentes para o melhor gerenciamento de informações nas microempresas do município de Arroio Trinta SC.

Apresentar uma proposta de gestão de informações para as microempresas do município de Arroio Trinta SC para um melhor suporte à tomada de decisão e gestão estratégica.

1.4 JUSTIFICATIVA

Diante da vital importância que os sistemas de informações gerenciais representam para as organizações é que se buscou realizar este estudo, pois o assunto deve ser visto como uma ferramenta que assegura qualidade, competitividade, reduz custos e principalmente, através dele pode-se satisfazer as exigências dos clientes, os quais são a razão da existência de todas as empresas.

As constantes mudanças na sociedade e a necessidade de tornar as organizações em “organizações inteligentes” faz com que as mesmas replanejem suas informações, conhecimentos e sua tecnologia da informação constantemente. A alta competitividade e globalização estão ampliando cada vez mais os negócios mundiais, e por isso a definição de uma estratégia de posicionamento no mercado e a utilização de tecnologias da informação para a manutenção desse posicionamento tornam-se um valioso recurso estratégico.

O cenário atual influencia no planejamento estratégico dos negócios da organização e, justamente por isso, a tecnologia da informação deve estar integrada às estratégias organizacionais podendo ser planejados e adaptados com flexibilidade e efetividade uma vez que, a tecnologia da informação faz parte dos processos relacionados a produto, serviços, clientes, fornecedores e outros.

O principal objetivo dos sistemas de informações gerenciais é auxiliar no processo de tomada de decisões. Com seu uso, as organizações podem controlar todas as suas operações, reduzir custos, aumentar a qualidade e produtividade, aumentar a segurança, diminuir os erros, otimizar negócios, enfim, o pleno desenvolvimento organizacional.

As informações sistematizadas, produzidas através dos sistemas de informações gerenciais são um diferencial nas organizações por serem mais confiáveis e menos burocráticas. Ainda proporcionam acesso rápido às informações buscadas, garantia de integridade e veracidade da informação, estabilidade e segurança de acesso, pois informações com qualidade são essenciais para uma boa tomada de decisão.

O uso das tecnologias, da Internet e as preocupações empresariais estão influenciando os setores empresariais, e envolvendo-os num processo de evolução no mundo dos negócios. As empresas devem acompanhar as evoluções tecnológicas e atualizarem-se mudando a maneira de trabalhar para que possam atender aos clientes de maneira mais ágil e perfeita.

Para as micro empresas do município de Arroio Trinta, através do presente estudo, busca-se verificar como as informações são tratadas, com o objetivo de dar suporte para o desempenho de seus objetivos estratégicos. Justifica-se esta necessidade por se tratar de, em sua maioria, micro empresas com estrutura familiar e que não prezam controles gerenciais para as tomadas de decisões.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está estruturado em cinco capítulos: 1. Introdução; 2. Fundamentação Teórica; 3. Metodologia; 4. Apresentação e Análise dos Dados; 5. Proposta e 6. Referências.

No primeiro capítulo, apresenta-se a introdução sendo expostas todas as orientações iniciais do trabalho. O tema está sendo apresentado, assim como o problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa.

No segundo capítulo, evidencia-se o capítulo da Fundamentação Teórica. É neste capítulo que estão inseridas as teorias que se relacionam com o tema.

No terceiro capítulo, está exposto a Metodologia de tal maneira que seja possível a compreensão do método de pesquisa.

No quarto capítulo, encontra-se um breve relato sobre os resultados da pesquisa.

No quinto capítulo, encontra-se a proposta de trabalho, para as empresas que gostariam de implantar.

No sexto capítulo, as referências que representam as fontes de pesquisas bibliográficas utilizadas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo estão inseridos os principais conceitos necessários para o desenvolvimento do trabalho. Constatam esclarecimentos e avaliações sobre temas que envolvem o processo de controle, organização e gestão da empresa.

2.1 ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL

Estratégia pode ser definida como a arte de planejar (ANSOFF; McDONNELL, 1984 apud REZENDE, 2003, p. 44). Elas atendem aos objetivos da empresa, pois fazem parte do planejamento estratégico. Pode-se dizer ainda que são conjuntos de normas ou regras que orientam as ações das organizações.

A estratégia organizacional constitui-se de uma importante parte do planejamento estratégico da empresa. As escolhas de tipo e definição das estratégias fazem parte deste processo. Inicialmente ela propõe à organização uma visão de futuro, definindo claramente seu campo de atuação, partindo para a análise de possíveis reações às ações tomadas e, por fim, guiar para o seu desenvolvimento. Deve-se atentar para não confundir com os objetivos da empresa, pois estes não são estratégias. Os objetivos são o que a empresa está buscando, e a estratégia é o meio que será utilizado para alcançar os objetivos.

Os pontos-chave que envolvem o planejamento estratégico são o negócio, que caracteriza a intervenção dos clientes; a indústria, a qual se constitui dos negócios baseados em uma tecnologia; e o mercado, o qual faz a intersecção dos clientes e funcionalidades contempladas pelas tecnologias disponíveis para a realização do negócio (ABELL, 1980 apud REZENDE, *Ibidem*, p. 46).

O desenvolvimento das estratégias, constituem-se de um processo formal de planejamento, o qual envolve duas etapas. Na primeira etapa está envolvida a definição do negócio, da missão e princípios da organização e na segunda são efetuadas as análises dos ambientes interno e externo.

As estratégias organizacionais necessitam estar constantemente integradas às estratégias de negócios e estratégias da tecnologia da informação, pois se trata de uma ferramenta fundamental para o funcionamento da empresa. Essa integração deve ser feita envolvendo todas as funções empresariais e departamentais.

Para que a estratégia seja atendida existem atividades de curto prazo para implementar e controlar o planejamento estratégico. Estes são os planos de ação, também chamados de programas de planejamento estratégico.

Por fim, pode-se dizer que a estratégia estando apenas no papel nada significa. Para que um planejamento seja concretizado é necessário a ação. Esta ação envolve a construção de um cronograma do processo, envolvendo a distribuição de atividades de forma coletiva e individual, definição de tarefas, responsabilidades, recursos necessários, tempo e o acompanhamento.

2.1.1 O planejamento estratégico organizacional

Para que possa ser planejado um sistema de informação em uma organização é necessário, antes de tudo, que a mesma tenha bem traçado o seu planejamento estratégico, o qual é chamado também de planejamento organizacional, plano de negócios ou ainda planejamento estratégico empresarial.

O planejamento estratégico da organização é uma ferramenta de trabalho que facilita as organizações a trabalhar com situações de mudanças, constituindo-se num excelente instrumento de gestão. Mas para planejar ações futuras e decisões presentes nas organizações, os sistemas de informação são inexoravelmente necessários. (REZENDE, 2003, p.19)

O planejamento estratégico é um excelente recurso através do qual os gestores de tecnologia da informação podem utilizá-lo para contribuir com as organizações, podendo assim planejar as decisões e ações dinâmica e flexivelmente e seguindo uma metodologia específica.

Trata-se de uma ferramenta fundamental para que as organizações que realmente preocupam-se com sua inteligência organizacional mantenham-se no mercado competitivo. O mesmo deve ser produzido, implementado e avaliado a partir de estudos que relatem seu conceito, importância, benefícios e resultados, os quais devem ser questionados, implementados, melhorados e aprovados por toda a empresa.

Definindo planejamento estratégico, Rezende (2003, p. 20 apud BALLA, 1987; ABRAMS, 1991) afirma que

O planejamento estratégico é um processo de determinação dos principais objetivos de uma organização, das políticas e estratégias que a governarão, do uso e disponibilização dos recursos para a realização dos objetivos, em que esse processo é composto por premissas, planejamento propriamente dito, implementação e revisão. Ele também pode ser chamado de Business Pela.

Pode-se afirmar que é uma ferramenta gerencial que possibilita estabelecer um caminho a ser seguido pela organização, buscando otimizar o relacionamento entre a organização e o ambiente estabelecendo decisões a serem tomadas pelos gestores para alguma situação diferente das que já foram vividas.

Também desenvolve na organização uma visão ampla de oportunidades e ameaças, bem como determina seus pontos fortes e fracos para alcançar os objetivos, obter os melhores resultados e projetando o futuro. Ainda, Rezende (Ibidem, p. 20 apud MINTZBERG, 1994) afirma ser um sistema integrado de decisões, o qual produz informações que auxiliam os gestores na formulação de estratégias sem que hajam falhas, apoiando a estruturação das estratégias ou visões de futuro baseadas nas experiências pessoais e baseados em dados coletados com pesquisas.

A relação entre o planejamento estratégico e as estratégias organizacionais é de integração total, pois a definição destas estratégias não é resultado exclusivo do processo de planejamento estratégico, mas o produto da junção das diversas atividades que auxiliam o estabelecimento das estratégias da organização, envolvendo planejamento estratégico, pensamento estratégico e processos decisórios oportunos que possibilitam ações pro ativas diante das ameaças ou oportunidades do mercado. (REZENDE, Ibidem, p.21 apud WARD; GRIFFITHS, 1996)

É por isso que o pensamento estratégico deve ser inovador, empreendedor, imaginativo e apropriado com as características da organização visando o desenvolvimento do planejamento estratégico.

Para a elaboração de um planejamento estratégico é necessário estabelecer uma metodologia que integre o mesmo ao planejamento dos sistemas de informação, dos sistemas de conhecimentos e da tecnologia da informação nas organizações, até porque as transformações fazem parte da organização e de seu ambiente como ferramenta competitiva.

2.1.2 Diagnóstico da organização

A análise da organização é o primeiro passo para o processo de planejamento estratégico. Nela busca-se diagnosticar a real situação da empresa, tanto no que se refere aos aspectos internos e externos e verificar os aspectos bons, regulares e ruins no ambiente interno e externo. O diagnóstico deve ser o mais real possível, pois é a partir dele que serão tomadas decisões e caso isso não ocorra, irá comprometer o processo de implementação do planejamento estratégico na organização.

Assim, o planejamento origina-se da visão de que os acontecimentos futuros podem não acontecer da maneira esperada caso nada seja feito. É por isso que existe a necessidade de as organizações possuírem um sistema de informações, pois essa percepção origina-se de diagnósticos, análises e projeções.

Concluindo, o planejamento estratégico deve ter enfoque no momento presente e futuro, no próximo desafio, com o propósito de se constituir na dimensão crítica para o sucesso duradouro. (REZENDE 2003, p. 38 apud OLIVEIRA, 1999)

2.2 A EVOLUÇÃO DA INFORMATIZAÇÃO

Uma das primeiras invenções tecnológicas foi o telégrafo elétrico em 1837. Evoluindo ainda, surgiram os meios de comunicação de massa, as redes de comunicação de dados, a qual é chamada de Internet. As maiores evoluções ocorreram a partir do século XX e até a atualidade evoluem de maneira rápida.

Os sistemas de informações surgiram antes mesmo da informática, pois antes da existência dos computadores, as organizações utilizavam técnicas de arquivamento. Existiam os arquivadores, os quais organizavam os dados. Isso certamente pode ser considerado como um sistema de informações para as antigas organizações. Apesar de ser um processo lento, que exigia muitas pessoas para confrontar os dados porque eles eram arquivados em papéis e aumentando com isso a probabilidade de ocorrerem erros, era a única forma que os antepassados tinham para desenvolverem esse cruzamento de dados.

Os primeiros computadores que surgiram entre 1940 e 1952, eram constituídos de válvulas eletrônicas, as quais eram caras, grandes e além disso era uma técnica de pouca durabilidade e sua utilidade era apenas para fazer cálculos científicos. Para manter um computador desses funcionando eram necessárias muitas pessoas e um grande espaço físico. A programação era feita diretamente, na linguagem de máquina e a colocação de novos dados era feita com papel perfurado.

A partir dali, em meados de 1960, inicia o comércio dos primeiros computadores, os quais eram vendidos para as empresas, pois com o surgimento dos transistores os computadores tornaram-se menores, com menos fios e um pouco mais ágeis que os anteriores. Além disso, foi nesse período que surgiram os microprocessadores, as linguagens de programação e as fitas e tambores de armazenamento.

Em 1981 surgiram os microprocessadores e com isso reduziram o tamanho dos computadores para microcomputadores, as novas linguagens de alto nível e a comunicação de redes.

Desta época até os dias atuais as inovações não pararam mais. Hoje aumentaram a frequência e transferência de dados, enorme interatividade entre usuários, a grande rede de conexão mundial (a Internet), a qual, cada vez mais impulsiona o desenvolvimento tecnológico.

Portanto, a evolução dos computadores e das tecnologias têm possibilitado uma reorganização dos setores de produção e prestação de serviços. A automatização de processos, a venda de produtos através do uso da Internet, os sistemas de comunicação on-line, os cursos à distância e outros muitos exemplos, mostram as evoluções constantes justificadas pela intensa utilização dos sistemas de informação.

2.3 O VALOR DA INFORMAÇÃO PARA AS ORGANIZAÇÕES

Sem dúvidas a informação e seus sistemas, exercem funções fundamentais nas organizações, e por isso tornam-se um poderoso recurso que rege a organização e a transforma competitiva e inteligente. Os colaboradores, os gestores e todos os usuários da informação devem estar conscientes, participativos e envolvidos na utilização desta ferramenta.

Tenho uma crença simples mas forte: a maneira mais significativa de diferenciar sua empresa da concorrência, o único modo de você se distanciar da multidão, é fazer um trabalho destacado, com a informação. O modo como você reúne, administra e usa a informação determina se vencerá e perderá (CÔRTEZ, 2008, p. 98 apud GATES, 1999).

Por isso, apesar da informação ter um grande valor, e representar poder para quem a possui, para sua valorização três passos são fundamentais: conhecê-la, selecioná-la e usá-la. Pois a informação mal elaborada causa danos quando houver seu uso. Ela só é considerada como diferencial quando proporciona alternativas de retornos para a organização, criando novas oportunidades.

O gestor da área de informação desenvolve o papel de compartilhar ou vender informações de forma empresarial ou pessoal, fazendo o trabalho com menor

custo, fornecendo um produto melhor e com boa informação, valorizando deste modo a informação, a gestão do conhecimento e a inteligência organizacional.

A informação de qualidade, relevante, precisa, clara, oportuna e consistente possui significativo valor para as organizações, podendo ser aplicada em diferentes contextos (BEAL, 2004, P. 21 apud LESCA e ALMEIDA, 1994).

Como fator de apoio à decisão, a informação durante a tomada de decisão diminui as dúvidas, minimiza riscos e faz com que as decisões sejam tomadas no momento apropriado. O detalhe é que a qualidade da decisão depende muito da qualidade da informação recebida e da capacidade de interpretá-la e usá-la pelos que irão tomá-la, pois o acesso às informações verdadeiras aumentam as chances de se tomar uma decisão precisa e correta.

Como fator de produção, ele torna-se um elemento muito importante na agregação de valor aos produtos, bens ou serviços. Como exemplo, pode-se citar os veículos da BMW, onde o sistema informa o motorista das condições de tráfego e em casos de problemas com o veículo, faz recomendações ao motorista acionando uma chamada por celular para o serviço de emergência da BMW, informando a localização e dados relativos do mesmo, com o objetivo de agilizar o socorro.

Como fator de sinergia, pode-se dizer que o bom desempenho das organizações está relacionado com a qualidade das ligações e relações entre as unidades organizacionais, que por sua vez dependem da qualidade do fluxo de informações que possibilita a troca de idéias. Cada unidade produtiva pode apresentar, isoladamente um bom desempenho, porém, se as relações de troca de informações não ocorre ou forem ineficientes entre estas unidades, ela são vistas pelos clientes como pouco eficazes e com baixa qualidade.

Como fator determinante de comportamento, a informação influencia o comportamento dos indivíduos ou grupos, dentro e fora das organizações. Internamente, ela procura influenciar o comportamento dos indivíduos para que as ações sejam tomadas de acordo com os objetivos corporativos. Externamente, a informação procura influenciar o comportamento de todos os envolvidos, sejam eles clientes, fornecedores, parceiros, governos e outros, para que se torne favorável ao alcance dos objetivos da organização.

2.3.1 As necessidades

A evolução da informática em todos os campos de atuação de diversos ramos nas empresas, especialmente nas áreas gerenciais deram espaço na busca de agilizar os processos de informações e decisões gerenciais nas organizações empresariais.

A competitividade e a busca pela excelência empresarial exigem que as organizações tenham sempre à disposição informações seguras e com qualidade para que a tomada de decisão seja a mais correta possível.

O processo que envolve a informatização de qualquer empresa é muito complexo, pois depende de recursos financeiros, técnicos, humanos dependendo do nível de integração que se queira implantar.

Para que as empresas possam tirar proveito dos investimentos aplicados na área é indispensável saber administrar os recursos disponíveis quando for adquirir hardwares e softwares para os planos da empresa.

Mas é necessário estar atento aos erros no que se refere à escolha de sistemas que vão fornecer informações às empresas. É preciso ficar atento às metodologias utilizadas que devem priorizar a necessidade de usuário. A principal razão para qualquer tecnologia existir deveria prender-se a sua utilidade. Em outras palavras, a tecnologia só é boa se for útil, se tiver utilidade para as pessoas. E esse caráter utilitário aparece à medida que as pessoas aceitam a tecnologia e passam a utilizá-la.

2.3.2 Suas utilidades

Atualmente a informática neste estágio de desenvolvimento contínuo, supre a grande maioria das necessidades que encontram as organizações, tais como: controles financeiros, fiscais, contábeis, gerenciais e outros.

Nenhuma empresa deveria ficar isolada dos processos de informatização que é oferecido com o desenvolvimento e com a comercialização de softwares nas áreas de contabilidade, contas a receber e a pagar, orçamentos, custos, conta-corrente bancária, controle de estoque, folha de pagamento, livros fiscais, planejamento e controle de produção e outros.

Com tudo o que existe de moderno no mercado, desde Internet e Intranet, as utilidades da informática são incomparáveis com os processos manuais antigos. Isso porque a comunicação passou a ser instantânea e o processamento da informações se transformou num grande banco de dados.

2.4 MODELO DE GESTÃO E DOS SISTEMAS ORGANIZACIONAIS

O modelo de gestão da organização está relacionado com o sistema aberto ou fechado da organização. Como afirma Rezende (2003, p. 40) “os modelos de gestão são resumidos em autoritário, democrático, participativo e situacional”.

No modelo autoritário as decisões são tomadas exclusivamente pela alta gerência, o setor da organização apenas é informado da decisão, não podendo opinar ou questionar tal decisão.

Na gestão democrática a organização como um todo participa da discussão, porém a tomada de decisão cabe à unidade departamental.

Na gestão situacional como o próprio nome já diz, as decisões são tomadas naquele momento, havendo ou não a presença do departamento destinatário, cabendo ao mesmo apenas o cumprimento das decisões.

Na gestão participativa as decisões e discussões são realizadas com a participação de todos, inclusive do setor destinatário, cabendo a todos a aceitação e cumprimento das decisões. A gestão participativa faz com que os sistemas organizacionais tornem-se abertos e transparentes justamente pelo envolvimento de todos os níveis na definição de políticas e controle de resultados. Por isso, ela é a mais indicada para a elaboração do planejamento estratégico nas organizações.

Quanto aos sistemas organizacionais, Rezende (Ibidem, p. 40) afirma ser:

Conjunto de partes que interagem entre si, integrando-se para atingir um objetivo ou resultado; partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinados objetivos e efetuam determinadas funções; a organização e suas funções empresariais ou organizacionais com seus vários subsistemas.

Uma organização que realiza suas ações e negócios de forma transparente em suas operações cotidianas de entrada, processamento e saída, é considerada como um sistema aberto.

2.5 CONTROLES ORGANIZACIONAIS

Depois de serem elaboradas as análises e estratégias organizacionais faz-se necessário o meio de acompanhar, rever e atualizar esse planejamento. E para isso são utilizados os controles organizacionais.

Definindo controle, Rezende (2003, p. 53 apud CERTO; PETER, 1993) afirma que:

Controle é fazer que algo aconteça da forma como foi planejado. É um tipo especial de controle organizacional que se concentra na monitoração e avaliação do processo de administração estratégica para melhorá-lo e assegurar um funcionamento adequado.

É de fundamental importância que as organizações possuam algum tipo de controle, pois é a partir do mesmo que a organização poderá avaliar seu desempenho e medir o resultado de suas ações, com o objetivo de dar suporte aos colaboradores para a tomada de decisão, corrigir ou redefinir algum processo, para que os objetivos da empresa sejam alcançados.

Para a realização do processo de controle estratégico, devem ser seguidas três etapas: medição do desempenho organizacional; comparação do desempenho organizacional com objetivos e padrões; e atitudes corretivas do controle estratégico (REZENDE, Ibidem, p. 55 apud CERTO; PETER, 1993).

Na medição de desempenho organizacional são tomadas medidas de reflexão do desempenho organizacional, onde de forma abrangente são avaliadas as áreas afetadas pelo processo através dos diagnósticos, análises concentradas e recomendações. Esse procedimento utiliza-se de métodos qualitativos ou quantitativo.

A segunda etapa é a comparação do desempenho organizacional com objetivos e padrões. Esse processo compara as medições de desempenho organizacional com os objetivos e padrões organizacionais. Esta etapa indica os níveis de desempenho organizacional, como por exemplo: sua produtividade, lucratividade, seu posicionamento de mercado e liderança de produto.

Na última etapa, as atitudes corretivas do controle estratégico, a organização define as mudanças que serão feitas nos processos para que ela possa alcançar os objetivos e trabalhar seguindo os padrões estabelecidos.

Por fim, depois de estabelecidas as formas de controle organizacional, é importante que os mesmos sejam acompanhados, medidos e avaliados. Esse acompanhamento pode ser feito por sistemas manuais ou informatizados, desde que as informações sejam confiáveis e seguras. Assim, a empresa poderá identificar os problemas, corrigi-los e evitar que ocorra uma mesma falha novamente e ainda, medir seu desempenho comparando o esperado com o que foi alcançado.

2.5.1 Capital de giro

A administração do capital de giro sempre foi uma dificuldade das empresas brasileiras. É algo simples, porém não aplicado ou tão conhecido. Falando em capital de giro, é importante lembrar que as operações financeiras de uma empresa são realizadas no longo e curto prazo, onde normalmente define-se longo para as operações com prazo maior que um ano, e no curto prazo menor que um ano.

O termo giro refere-se aos recursos correntes, também chamados de curto prazo da empresa, geralmente identificados como aqueles capazes de serem convertidos em caixa no prazo máximo de um ano (ASSAF NETO; SILVA, 1997).

O capital de giro em uma empresa representa cerca de 50% a 85% d capital investido, dependendo do setor em que ela atua. Além disso, dentre todas as funções do administrador financeiro, na maioria das empresas, gerenciamento do capital de giro ocupa a maior parte do seu tempo como afirma MARINO (2010). Por isso pode-se dizer que a gestão do capital de giro é uma das funções mais importantes, abrangentes e complexas.

Para um equilíbrio entre ativos e passivos circulantes, devem ser considerados alguns itens na gestão do capital de giro. O primeiro deles são os investimentos em ativos circulantes que devem ter uma liquidez compatível com o vencimento dos prazos das dívidas, especialmente as de curto prazo. Outra questão é a gestão do ativo circulante que deve proporcionar saldos adequados que não sejam excessivos, sob pena de perder rentabilidade, ou insuficientes, sob pena de não saldar as obrigações em dia.

Concluindo, o capital de giro é constituído por três itens do circulante, ou seja, é representado pelo capital da empresa que circula dentro de um ciclo de operações ou de caixa. Esse ciclo de operações se altera conforme a natureza das atividades de cada empresa, e constitui o período necessário para que uma aplicação de dinheiro em matérias-primas circule inteiramente, desde a compra de matéria-prima e o pagamento do pessoal até o recebimento da venda.

2.5.2 Análise de balanços

A análise de balanços busca transformar os dados extraídos das informações financeiras em informações úteis para uma tomada de decisão. Através dela, é possível verificar a situação econômica da empresa, achando o seu grau de endividamento e se ela tem ou não solvência para o cumprimento de duas obrigações de curto e longo prazo.

É através dos índices e quocientes analisados que se pode avaliar a organização. Como cita FABRIS (2010), a importância da análise das demonstrações contábeis está na identificação da contabilidade como ciência. E, como ciência é o conhecimento certo pelas causas e, não havendo possibilidade de se determinarem as causas das variações patrimoniais sem a origem e as mutações do patrimônio, faz-se necessária a análise de balanço.

Os principais objetivos da análise de balanços são extrair informações para verificar a posição econômica financeira atual, as causas que determinam as evoluções apresentadas ou possíveis tendências.

Os bancos foram os primeiros a se interessarem pela análise de balanços. Hoje, muitos a utilizam, com diversos objetivos, seja para conhecer a rentabilidade do capital investido ou o grau de solvência para o cumprimento de suas obrigações, entre outros.

2.5.3 Análise de projetos de investimentos

O processo de análise de projetos de investimento de capital ocorre individualmente com o objetivo de tomada de decisão e classificação dos projetos sob o aspecto “aceitar/rejeitar”. Após essa fase, os projetos classificados serão inseridos no contexto geral das finanças corporativas da empresa. Serão agregados ao orçamento geral da empresa ou do grupo de empresas.

Uma das técnicas utilizadas para esta análise, é o VPL (Valor Presente Líquido). Trata-se de um procedimento simples, que ao calculá-lo, verifica-se a relação custo x benefício, ou seja, estima-se o valor de um projeto mediante o cálculo de quanto valeriam seus fluxos de caixa futuros caso se apresentassem esses fluxos individualmente aos investidores para negociação nos mercados de capitais.

Assim, se se calcula o valor do VPL através da atualização dos fluxos de caixa futuros descontados do custo de oportunidade do capital investido, ou seja, com a taxa de retorno esperada comparando-se risco a um projeto parecido.

Com isso, o processo de elaboração e análise de projetos de investimento de capital deve passar pelas seguintes fases para que haja uma decisão fundamentada: construção do fluxo de caixa, determinação do custo de oportunidade do capital, cálculo da viabilidade econômico-financeira, decisão de aceitação ou rejeição do investimento e inserção no orçamento de capital.

2.5.4 Administração de custos, preços e lucros

Administrar é conceber e definir objetivos e movimentar, de forma eficaz, os recursos humanos e materiais necessários para atingi-los. Sendo assim, pode-se dizer que segundo os princípios básicos da administração, a empresa compõe-se de duas principais atividades: a organização e controle.

Para a realização eficiente dos exercícios das suas funções, o administrativo da empresa precisa de registros ou relatórios de custos e lucro, sempre elaborados sistematicamente e comparativamente. Com base nesses registros e informações que a empresa pode fixar suas metas de lucro, estabelecer os objetivos de cada setor ou departamento, medir e controlar o progresso através de orçamentos, analisar ou decidir sobre necessidades de mudanças de preços, alteração nos produtos, ou até mesmo dizer se um produto pode ou não continuar sendo comercializado devido a sua lucratividade.

Por isso, pode-se afirmar que um controle detalhado de custos é essencial para o andamento das atividades da empresa. Isso se concretiza se for analisada a complexidade das empresas da atualidade, as quais trabalham com uma grande diversidade de produtos, operam em economias inflacionárias e mercados cada vez mais competitivos e ainda sofrem um grande controle de preços por parte do governo. A falta de conhecimento dos comportamentos dos custos pode diminuir a margem de lucro ou até mesmo a perda de capital.

2.5.5 Demonstração de resultados

Saber se o período que passou a empresa obteve lucro ou prejuízo e qual o valor do resultado é fundamental para a tomada de decisão. Melhor ainda é poder analisar uma perspectiva com relação a resultados futuros. Quando a empresa não possui demonstrativo para a verificação de resultados finais e reais, tomam-se decisões sem base nenhuma, e normalmente olhando-se apenas a situação do caixa do dia a dia.

Assim, estabelecer e calcular ações para a melhoria dos resultados, como o aumento de vendas, a diminuição dos custos e despesas, o aumento de margem necessária, torna-se muito difícil, induzindo a erros por vezes de conseqüências imprevisíveis.

Se, se pode medir o resultado obtido, pode-se também medir o quanto será necessário fazer em termos de vendas, redução dos custos e melhoria das margens para que o negócio passe a ser mais lucrativo.

2.5.6 Fluxo de caixa

O fluxo e caixa é um instrumento básico para a execução do planejamento e do controle financeiro a curto, médio e longo prazo das empresas. Ele não indicará, apenas, o total de moeda em caixa necessário para a manutenção das operações da empresa, como, também, o período em que serão obtidos. Além disso, o fluxo de caixa serve como um ponto de referência em relação a qual os valores realizados podem ser comparados. Defasagens significativas podem indicar que os programas da empresa não estão correndo segundo o planejado, mostrando que deverão ser tomadas medidas corretivas ou sanatórias. Alternativamente, estas defasagens podem informar que os programas da empresa tornaram-se irrealizáveis em vista da ocorrência de acontecimentos imprevistos e incontroláveis.

O fluxo, nada mais é do que um plano escrito, expresso em termos de unidades monetárias.

O fluxo de caixa poderá ser elaborado com relativa exatidão e em ter vista várias finalidades. A principal será indicar as necessidades de numerário para atendimento dos compromissos que a empresa costuma ter com prazos certos para serem saldados.

As principais vantagens para elaborar um fluxo de caixa são: demonstrar ao administrador financeiro o momento adequado para retiradas de caixa, sem, contudo acarretar problemas financeiros para a empresa; facilitar ao administrador, meios de por em funcionamento suas disponibilidades de caixa de maneira mais racional e lucrativa possível, sem comprometer a liquidez da empresa; projetar as necessidades financeiras futuras, permitindo que se busquem alternativas de suprimento de caixa de forma mais rápida e em tempo hábil; destacar os pontos vulneráveis e os pontos positivos, antecipando ao administrador financeiro a postura, em termos, das medidas cabíveis para cada situação projetada para a empresa; auxiliar na verificação dos períodos em que a empresa terá excedentes de caixa, além de estimar os valores dos saldos de caixa e os períodos em que eles irão ocorrer; permitir a seleção de alternativas mais eficazes para suprir eventuais insuficiências de caixa, visto que o fluxo estabelece os objetivos e as metas a atingir pela empresa.

Apesar das vantagens do fluxo de caixa, ele apresenta ainda algumas limitações que devem ser cuidadosamente observadas, entre as quais podemos destacar: quanto ao planejamento, os erros cometidos pelo administrador vinculam-se às estimativas do fluxo de caixa, as quais, por sua vez, dependem da precisão das projeções de vendas que lhe servirão de base para todo o sistema orçamentário global; haverá sempre a necessidade de comparar os resultados auferidos com os projetados pela empresa, visando melhor planejamento de ingressos e de desembolsos de caixas futuros.

2.6 CONCEITOS BÁSICOS DA INFORMAÇÃO

2.6.1 Informação

Em todas as etapas do desenvolvimento humano as informações estão presentes de alguma forma. Vive-se hoje em um ambiente de constantes mudanças e a cada dia, uma nova tecnologia bate à porta das organizações. Por isso, a informação é um recurso que move o mundo, gerando o conhecimento de como ele está.

Segundo Sêmola (2003, p. 06), “o sangue da empresa é a informação. A informação representa a inteligência competitiva dos negócios e é reconhecida como ativo crítico para a continuidade operacional e saúde da empresa”. Está distribuída por todos os processos de negócio, alimentando-os e circulando por diversos ativos, ambientes e tecnologias, ou seja, ela cumpre o importante papel de fornecer instrumentos para a gestão do negócio. Toda a informação está acessível dos pontos mais distantes através da tecnologia de rede Internet e Intranet.

A informação pode estar presente ou ser manipulada por inúmeros elementos deste processo, chamados ativos, os quais são alvo de proteção da segurança da informação.

Dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não transmite nenhum conhecimento. Na concepção de Rezende (2005, p. 19) “o dado é um conjunto de letras, números ou dígitos que por si só não contém um significado claro. Ele pode ser entendido como um elemento da informação e definido como algo armazenado. Como por exemplo: 8, valor, xy, janeiro”.

“Informação é o dado inserido num contexto o qual resultado em uma análise que conduz à compreensão de um fato ou situação, ou seja, a informações são dados trabalhados” (REZENDE, Ibidem, p. 19). Exemplos: cor do automóvel, nome do cliente, data de nascimento.

Por sua vez, a informação gera o conhecimento, o qual propicia a tomada de decisões. O conhecimento é a informação trabalhada pelas pessoas e recursos computacionais, o que possibilita a geração de cenários, simulações e oportunidades. Pode ser definido como percepções humanas ou interferências computacionais. Exemplos: percepção da dificuldade de reversão de prejuízo futuro de uma organização, concepção de quais equipamentos, materiais e pessoas são vitais para um serviço (REZENDE, *Ibidem*, p. 19).

Segundo CÔRTEZ (2008, p. 41 apud OLSON e TORRANCE, 2000)

A inteligência socialmente distribuída torna-se cada vez mais central para o sucesso da sociedade, sendo um reflexo dos talentos disponíveis na população e das formas de interação existentes. Além disso, os autores consideram que a inteligência humana é um sistema auto-organizado no nível individual.

Portanto, a inteligência é o conhecimento aprofundado sobre determinado assunto.

Por sua vez, CÔRTEZ (2008, p. 43 apud OLSON e TORRANCE, 2000) define sabedoria como:

É o estágio superior no qual a inteligência disponível sobre determinado tema é ampliada, ocorrendo a geração de conhecimento adicional pelo acúmulo seletivo de informações complementares que são cruzadas, inter-relacionadas e completadas pela experiência acumulada. As decisões são tomadas com uma possibilidade reduzida de erro, pois a percepção do todo e a experiência acumulada fazem com que diversas alternativas sejam consideradas com as respectivas possibilidades de erro e acerto.

O autor ainda faz uma analogia sobre o assunto comparando esses conceitos com a construção de uma casa, conforme a figura.



Figura 1: Hierarquia entre dado, informação, conhecimento, inteligência e sabedoria.
Fonte: CÔRTEZ (2008, p. 45)

2.6.2 A importância das informações para as empresas

As informações tornaram-se o principal diferencial competitivo nas organizações empresariais, sendo sua utilização de suma importância para sobrevivência e manutenção na realidade de toda e qualquer empresa. Aliada aos recursos da tecnologia é uma necessidade indispensável para a estratégia da empresa de hoje e será também amanhã. Quem deseja ir além e vencer no mundo dos negócios deve saber usar a informação como arma estratégica na batalha da competitividade. Saber como encontrar as informações, como apresentá-las e utilizá-las são tão importantes quanto conhecê-las.

Por isso através das pesquisas e análises encontradas, a informação é determinante para toda e qualquer organização manter-se aberta e funcionando atendendo todas as necessidades do mercado globalizado. O processo de tomada de decisão está baseado na quantidade e na qualidade das informações buscadas e analisadas sobre determinado produto ou serviço existente no mercado. Entre todas as condições encontradas que determinam as informações na tomada de decisão pelo gestor empresarial está o processo da informação, como a informação é tratada, ordenada e manipulada no mundo empresarial.

2.7 SISTEMA

Sistemas são grupos de elementos inter-relacionados que juntos trabalham rumo à uma meta comum, recebendo subsídios e produzindo resultados e um processo de transformação. Essa compreensão ajuda no entendimento de muitos outros conceitos na área de sistemas de informações como (O'BRIEN, 2004, p. 07):

- tecnologias: as redes de computadores são sistemas que processam informações e utilizam uma multiplicidade de hardware, software, tecnologias de telecomunicações e gerenciamento de dados.

- aplicações: as aplicações de negócios envolvem sistemas de informações interconectados.

- desenvolvimento: as formas de desenvolvimento para utilizar as tecnologias de informações nas empresas abrangem o projeto dos componentes básicos dos sistemas de informação.

- administração: o gerenciamento da tecnologia da informação destaca a qualidade, o valor estratégico para o empreendimento e a segurança dos sistemas de informação das organizações.

Os sistemas possuem três funções básicas:

- entrada: capta e reúne os elementos que entram no sistema para serem processados e convertidos em saídas ou produtos.

- processamento: transformam os elementos da entrada e os convertem em produtos.

- saída: envolvem os elementos produzidos no processo de transformação até seu destino final.

Os objetivos dos sistemas são: transformar os insumos num novo produto, satisfazer as necessidades dos clientes, gerar lucro para a organização, leva a mesma ao crescimento e vender outros produtos.

Além disso, O' Brien (Ibidem, p. 08) afirma que vários sistemas podem compartilhar o mesmo ambiente por meio de uma fronteira compartilhada ou interface. Isso quer dizer que um sistema funciona em um ambiente em que contém outros sistemas, e se um sistema for um componente de um sistema maior, ele é um subsistema, e o sistema maior é o seu ambiente.

2.7.1 Sistemas de informações

Todo sistema que manipula dado e gera informação, usando ou não de recursos tecnológicos é considerado um sistema de informação. Os sistemas organizacionais e suas funções se completam. Um sistema é um conjunto organizado de pessoas, hardwares, softwares, redes de comunicação e recursos de dados que coletam, transformam e distribui as informações nas empresas fornecendo um mecanismo de feedback, o qual apóia os controles, a coordenação e as tomadas de decisão em uma organização, auxiliando gerentes e funcionários na análise de problemas, visualizando soluções e criando novos produtos.

Segundo Carneiro

Sistema de informações é o processo de transformação de dados em informações. Quando esse processo está voltado para a geração de informações que são necessárias e utilizadas no processo decisório da empresa, diz-se que esse é um sistema de informações gerenciais. (CARNEIRO apud OLIVEIRA 2002)

Ainda, conceituado por Côrtes (2008, p.25 apud LAUDON & LAUDON, 2001) afirmam que

Sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informação para dar suporte à tomada de decisão e ao controle da organização. Adicionalmente os autores indicam que “além de apoiar, coordenar e controlar a tomada de decisão, os sistemas de informação também podem ajudar os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos”.

Para melhor entendimento, convém analisar a figura que segue.

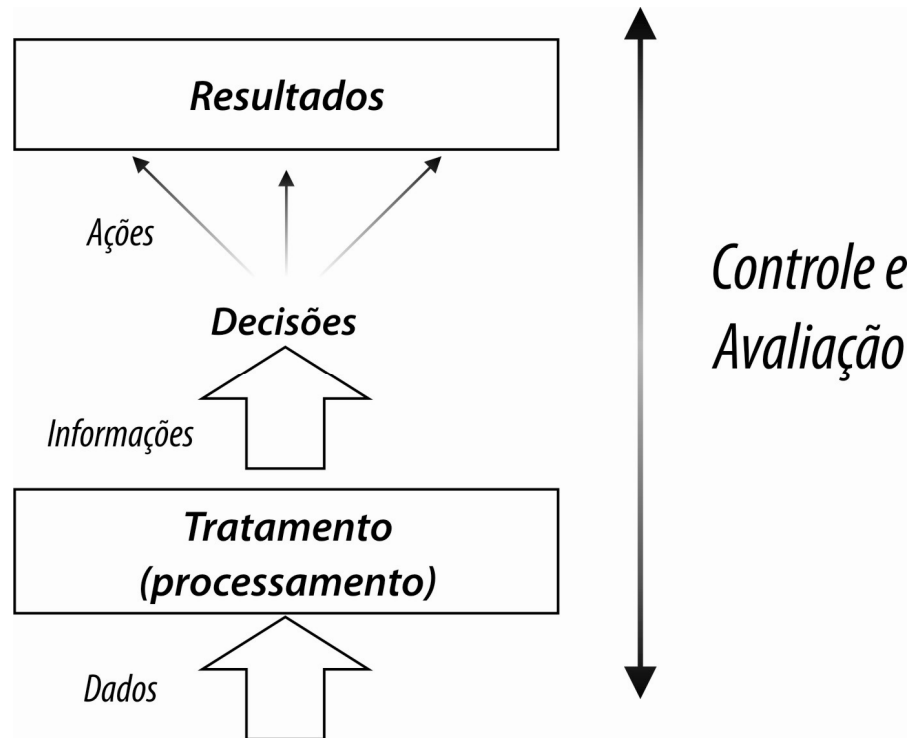


Figura 2: Modelo de um Sistema de Informações Gerenciais

Fonte: CARNEIRO apud (OLIVEIRA 2002).

Os sistemas de informações possuem grande importância nas organizações, uma vez que, os seus componentes inter-relacionados possibilitam a entrada, processamento e formação de informação, as quais são necessárias nos processos de tomadas de decisões voltadas ao planejamento, desenvolvimento e acompanhamento de ações.

Quanto ao ciclo de vida de um sistema de informação, quando utiliza de recursos tecnológicos sua durabilidade é de aproximadamente cinco anos. O ciclo de vida natural abrange as seguintes fases: criação, programação, implantação, implementação, maturidade, declínio, manutenção e descontinuidade.

Quanto aos objetivos dos sistemas de informações, eles são muitos. Atuam como produtores de informações para auxiliar nos processos decisórios da organização. Com isso as empresas terão uma visão estratégica para o melhor aproveitamento das oportunidades que o mercado oferece.

2.7.1.1 Feedback e controle

Envolvendo o conceito de sistema, percebe-se que ele torna-se ainda mais útil pois dispõe de duas ferramentas: a de monitoramento e controle.

Quanto ao feedback, consideram-se os dados de desempenho do sistema. Como exemplo os dados referentes ao desempenho das vendas da organização, onde o setor de vendas pode utilizar-se de feedback para a análise de outras situações e outras possibilidades.

O controle relaciona-se à monitoração e avaliação do feedback indicando se o sistema está encaminhando-se para a realização das metas, fazendo o ajuste necessário para garantir que os objetivos serão atingidos. Pode-se citar por exemplo que o setor de vendas, após analisar o feedback pode mudar as estratégias de atuação no mercado.

2.7.2 Qualidade da informação

De nada adianta ter um sistema de informações que não atende aos requisitos básicos, aos quais tornam as informações valiosas e úteis para todas as organizações. As informações devem estar disponíveis e atualizadas sempre que for acessada. Desde informações antigas até projeções futuras.

Além disso, as informações não podem conter erros, devem estar relacionadas com o que é buscado, fáceis de serem interpretadas, deve ser fornecida de várias formas como: detalhada, resumida, numérica, através de gráficos, impressa ou em mídias.

Sem isso, qualquer informação não trará qualquer benefício e relevância para as organizações.

2.7.3 Conseqüências das tecnologias desajustadas ao meio produtivo

Os três elementos que compõe a organização, pessoas, processos e tecnologia, se interagem para ajustar os mecanismos de produção, com o objetivo de atingir as altas taxas de produtividade com o foco no cliente.

No extremo oposto a esta estrutura, encontram-se diversos estágios de desequilíbrio que podem ocorrer nos processos, pessoas e tecnologia. Qualquer um que estiver desajustado ocasiona perdas que comprometem o conjunto.

No que se refere às pessoas, pode-se citar a falta de conhecimento do papel que desempenha ou falta de motivação para assumir novos desafios. Isso pode gerar um efeito contaminador de proporções difíceis de controlar. A falta de treinamento e de educação pode ser um dos principais motivos desse desestímulo.

Quanto aos processos, pode-se citar a falta de organização, onde as atividades são confundidas levando a perda de energia, a falta de documentação do processo, a falta de simplificação dos procedimentos. Sem organização, sem documentação não há como simplificar um processo, e sem simplificação do processo não há como ser produtivo.

Em se tratando de tecnologia da informação, podem-se citar inúmeros desequilíbrios. A falta de maturidade e atualização, acarretando altos custos e não atingimento dos objetivos da empresa. A falta de conhecimento, quando um usuário tenta descobrir como funciona um programa ou equipamento, desperdiçando tempo dinheiro. Falta de entrosamento, não aproveitando o potencial tecnológico. Falta de direcionamento, muitas vezes existe a falta de direção para assumir as tarefas mais simples como, por exemplo, a compra, implantação ou treinamento da tecnologia escolhida.

A tecnologia da informação tem dois papéis fundamentais em qualquer organização. Um é ser usada pelas pessoas para que elas realizem suas atividades, o outro é suportar o processo produtivo. Embora pareçam iguais não são.

Quando se fala em pessoas e tecnologia da informação, o seu primeiro papel é o das tecnologias usadas para realizar suas tarefas. Essas tecnologias são os *hardwares* e os *softwares*. É de fundamental importância pois é inimaginável achar que a maioria das atividades desempenhadas numa organização podem ser realizadas sem a ajuda de alguma tecnologia. Por mais simples que seja a tarefa, sempre há uma tecnologia para agilizá-la.

Porém, se essa tecnologia não estiver madura ou for desatualizada para a tarefa que se propõe a fazer, vai comprometer o conhecimento e o entrosamento com o usuário, e ao invés de facilitar vai dificultar o trabalho.

Outro erro grave que as empresas cometem é no que se refere à falta de treinamento para operar um dispositivo, ou utilizar um novo software. É difícil aceitar, mas ainda existe a idéia de que o funcionário tem que aprender por si próprios. Isso gera um enorme custo, e ainda um descontrole do processo produtivo. Sem deixar de considerar que hoje, existem muitos programas que ensinam os usuários rapidamente e com baixos custos de aprendizagem.

A idéia de que tecnologia ultrapassada é tecnologia cara, ou tecnologia desatualizada é tecnologia que atrapalha parecem óbvias, mas nem sempre foi assim. Hoje, muitas empresas e as pessoas que são responsáveis pela aquisição de equipamentos, sabem que uma tecnologia que não esteja ajustada à razão precípua para a qual ela tenha sido adquirida só tem duas soluções: ou se ajusta ao motivo de sua compra, ou deve ser descartada sob pena de desperdício de dinheiro. Sabe-se que não é uma tarefa fácil para a empresa escapar dos erros, mas eles podem ser evitados. Um bom começo é não guardar tecnologias que foram substituídas, pois é muito difícil que um equipamento trocado seja reutilizado.

Só existe uma forma de evitar estes problemas. Estabelecendo a relação entre o que foi planejado e o que será executado. Em outras palavras, é preciso que o plano estratégico possa ser desmembrado em ações concretas (as metas), que, por sua vez, se bem executadas, levarão a empresa a atingir os objetivos planejados. Tecnologia da informação, se alinhada com esses dois planos, terá uma vida útil mais longa e, definitivamente, terá sido comprada, visando alcançar os objetivos da empresa.

Para as empresas de grande e médio porte, elas já possuem esse planejamento no plano operacional. Já para as empresas de pequeno porte, ou em todas aquelas que não tiverem planejamento estratégico formal, é possível estabelecer um plano de TI relacionado a metas de médio prazo. Mesmo porque, qualquer empresa que hoje não tiver pelo menos um esboço do plano estratégico, sequer vai saber o que fazer com qualquer tecnologia, pois pelo menos duas informações estão disponíveis, mesmo para as menores empresas: onde ela está e aonde quer chegar. Sem esse mínimo, nenhuma empresa sabe o que fazer e os gestores estarão ocupados a todo o momento em apagar incêndios.

2.8 TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

Nas empresas cada setor possui necessidades diferentes de informações. Alguns setores necessitam de informações mais pontuais para que a tomada de decisão seja feita no mesmo momento, outras necessitam de informações para tomada de decisões de longo prazo.

As estruturas hierárquicas das organizações distribuem-se em camadas as quais explicam a natureza, abrangência e profundidade das decisões ou ações tomadas. As decisões estratégicas que envolvem tanto assuntos internos como externos e de médio e longo prazo cabem ao topo da camada, ou seja, à diretoria ou alta gerência.

As decisões táticas, hábeis, que utilizam parâmetros externos e voltadas ao estabelecimento e desenvolvimento de decisões estratégicas como por exemplo, planejar um produto ou desenvolver um novo serviço, zelar sua produção e implementação, alocando não somente os recursos necessários, mas estipular ações indispensáveis à sua viabilização competem ao nível intermediário, ou seja, aos gerentes de setores. No nível inferior, ou seja, aos operários, cabem as decisões operacionais, as quais envolvem questões de ordem prática, como por exemplo, programação de atividades, escalonamento de equipes e turnos, requisição de materiais e outros, conforme mostrado na figura a seguir: (CÔRTEZ, 2008, p. 101)

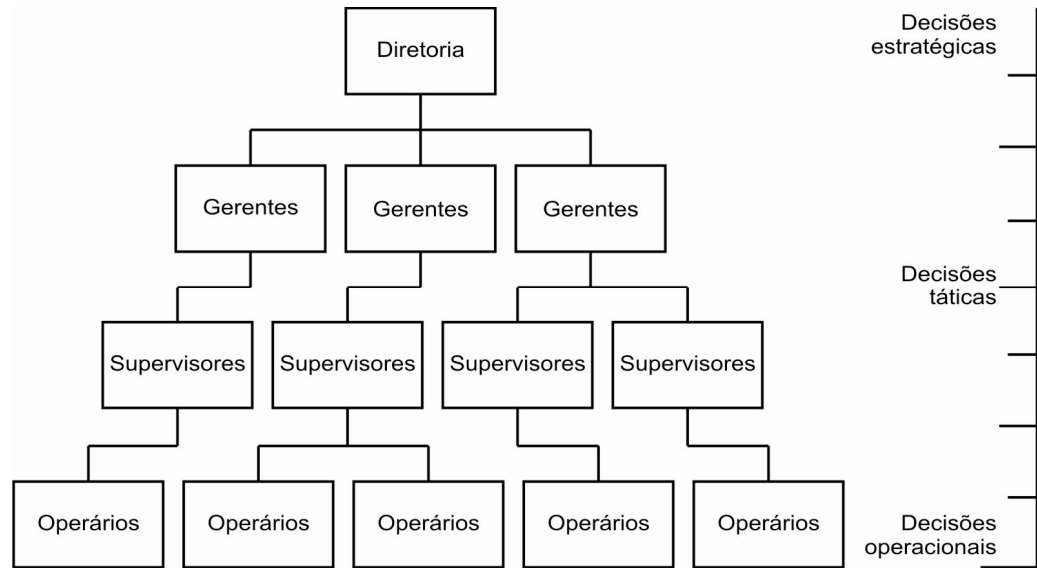


Figura 3: Estrutura Hierárquica das Organizações

Fonte: CÔRTEZ, 2008, p. 103

Quanto à necessidade de se compreender melhor as classificações dos sistemas de informações, justifica-se pelo fato de que muitas pessoas questionam como um sistema de informação trabalha com dados e informações para diversos níveis hierárquicos, cujas necessidades são diferentes.

Por isso, o conhecimento dos sistemas de informações é importante para compreender melhor a sua abrangência, e a verificação da existência de diferentes tipos, cada qual relacionado ao seu nível e à sua necessidade.

Segundo Côrtes (Ibidem, p. 104)

[...] os níveis hierárquicos requerem diferentes tipos de informação, com impacto direto na maneira como os sistemas de informação trabalham e são utilizados. Por exemplo, quando um produto está sendo vendido, é necessário verificar se ele está disponível no estoque na quantidade pretendida pelo consumidor. Essa é uma informação operacional que será repassada ao cliente no momento que uma transação é efetuada. Por outro lado, o giro de um determinado produto em estoque será importante para decidir as quantidades a serem adquiridas para comercialização futura. Essa decisão é mais tática do que operacional, embora ela repercute na venda de um produto. Por exemplo, um cliente talvez precise de um produto para entrega imediata, necessitando que esteja disponível no estoque. Além disso, a evolução dos estoques, o histórico da demanda para cada produto, as pesquisas realizadas com consumidores e as decisões tomadas pelos concorrentes serão úteis na tomada de uma decisão estratégica, como se vale à pena ou não investir em uma linha nova de produtos.

Ainda, na percepção de Côrtes (2008, p. 104), para compreender melhor esses aspectos, é conveniente imaginar diferentes limites para um sistema de controle de estoques e suas repercussões:

Sistema de Controle Exclusivamente Operacional: controle apenas das posições atuais dos itens em estoque. Seu banco de dados pode até armazenar dados cronológicos, mas eles não são utilizados na geração de relatórios com um histórico mais abrangente, possibilitando um uso tático. Um sistema desse tipo (ou apenas com esse nível de abrangência) serve apenas ao dia-a-dia das movimentações dos itens em estoque.

Sistema de Controle operacional e Tático: Contempla não apenas as questões operacionais, mas também gera relatórios sobre o giro de produtos com estoque. Seu banco de dados contém dados históricos (pelo menos com os lançamentos efetuados nos últimos meses), possibilitando verificar – além do giro e mercadorias – comportamentos sazonais para determinados produtos, e permitindo decidir com maior propriedade as quantidades a serem adquiridas para comercialização futura. Os relatórios gerados, em diversos casos, contam com o suporte de informações, indicando – por exemplo – a variação dos estoques de determinados produtos ao longo do tempo. Com o uso de gráficos, a realização de analogias fica facilitada, auxiliando na tomada de decisões.

Sistema de Controle Operacional, Tático e Estratégico: Possibilita melhores decisões estratégicas, e decisões referentes a outros investimentos de maior porte ao longo do ano, procurando atender a eventos como: dia das mães, carnaval, festas de fim de ano... É possível também identificar tendências, analisar o impacto de atividades como: promoções, políticas de preços... No giro das mercadorias. Pode-se também identificar as preferências dos produtos por região, abrindo caminho para a instalação de centros de distribuição com produtos específicos para cada região, promovendo uma redução de custos operacionais, aumento da margem de lucros, redução de preços para o consumidor. (CÔRTEZ, 2008, p. 105)

Assim, por mostrar essa concepção mais abrangente, com um banco de dados com muitas informações e de qualidade e por atender tanto às necessidades operacionais e táticas, quanto à demanda por informações de fins estratégicos deve estar interligado com os demais aplicativos da organização como: sistema financeiro, contábil, contas a pagar e a receber e outros.

As informações devem ter qualidade, serem objetivas, sucintas e utilizar de gráficos comparativos. Deve conter também a variação de preços e indicação de datas importantes. É possível visualizar a evolução dos estoques, das vendas e dos preços, informações financeiras, retorno, tudo com o objetivo de auxiliar na tomada

de decisões estratégicas, como por exemplo: atividades futuras, compras do produto, época certa de fazer promoções.

Ainda, Cortês (2008, p. 107 apud LAUDON e LAUDON, 2001) divide os tipos de sistemas de informação em quatro tipos principais:

* Sistemas de Nível Operacional: são os que dão suporte aos gerentes das organizações durante o desenvolvimento das atividades na empresa. Exemplos: controle de materiais em estoque, elaboração de folha de pagamento. São os chamados TPS ou Sistemas de Processamento de Transações (Transaction Processing Systems).

* Sistemas de Nível de Gerenciamento: estes auxiliam no monitoramento, controle, tomada de decisões de atividades e processos. Podem-se citar como exemplos os DSS (Sistemas de Suporte a Decisão - Decision Support Systems) e os MIS (Sistemas de Informações Gerenciais - Management Information Systems).

* Sistemas de Nível Estratégico: por sua vez, auxiliam os gerentes sêniores ou diretores da empresa nas decisões referentes às questões estratégicas de longo prazo, tanto na organização como no ambiente externo. São os ESS ou Sistemas de Suporte Executivo (Executive Support Systems).

* Sistemas de Nível de Conhecimento: são os sistemas que dão suporte nos negócios com o objetivo de integrar novos conhecimentos e auxiliar a organização no controle do fluxo de documentos. Exemplos: KWA (Knowledge Work Systems) ou Sistemas de Conhecimento do Trabalho, OAS (Office Automation Systems) ou Sistemas de Automação de Escritório, Data Warehouse para organizar dados corporativos, Data Mining para mineração de dados e Workflow, o qual é definido como uma coleção de tarefas organizadas.

Complementando esta classificação, o autor ainda descreve seis principais tipos de sistemas, os quais atendem a diferentes níveis organizacionais:

* Sistemas de Processamento de Transações (SPT): dão suporte às equipes operacionais e supervisores, através de procedimentos e metas que são predefinidos e estruturados. Reduzem os custos através da automatização de

rotinas. Ex: imprimir cheques, pedidos de venda, reserva de passagens e hotéis e outros. (CÔRTEZ, 2008, p. 107 apud LAUDON e LAUDON, 2001)

* Sistemas de Informações Gerenciais (SIG): utilizado pelos gerentes de nível médio, produzem relatórios gerenciais para o planejamento e controle possibilitando a tomada de decisões. Ainda, de acordo com o autor, os SIGs são voltados às questões internas da organização, para resolução de questões mais imediatas, as quais exigem decisões semanais, mensais ou anuais. Ex: relatórios de custos totais da folha de pagamento. (CÔRTEZ, *Ibidem*, p. 108)

*Sistemas de Trabalho do Conhecimento (STC): dão suporte aos trabalhadores do conhecimento, como profissionais com formação universitária (advogados, engenheiros) envolvidos em projetos e justamente por gerarem o conhecimento, facilitam sua integração ao negócio. (CÔRTEZ, 2008, p. 107)

* Sistemas de Automação de Escritório (SAE): segundo o autor, são sistemas utilizados pelo setor administrativo das organizações, pois são eles que atuam mais com o processamento de dados e menos com a geração de informações. (CÔRTEZ, *Ibidem*, p. 107)

* Sistemas de Suporte de Decisões (SSD): da mesma forma, são sistemas utilizados pelos gerentes que apóiam a tomada de decisões, sugerindo alternativas e dando assistência à decisão final. Estes sistemas possibilitam ao usuário a realização de simulações com o objetivo de verificar a melhor solução para o problema. O autor ainda afirma que os SADs possuem maior poder analítico que os demais sistemas das empresas por trabalhar também com dados externos. (CÔRTEZ, *Ibidem*, p. 108)

* Sistemas de Suporte Executivo (SSE): estes sistemas auxiliam na tomada de decisões estratégicas, as quais são tomadas pelo nível gerencial da empresa, gerando gráficos e filtragem de dados providos de diversas fontes. Seu enfoque está em problemas específicos, onde oferecem uma visão ampla destinada à tomada de decisões estratégicas. Como por exemplo, pode-se citar a evolução dos preços de suas ações e oferta de energia para os próximos anos. (CÔRTEZ, *Ibidem*, p. 108)

As necessidades dos diferentes níveis são complementares, envolvendo uma comunicação intensa e um fluxo contínuo de dados e informações. Para que isso ocorra, é necessário que os sistemas parciais em uso em cada setor, departamento, nível hierárquico ou processo estejam integrados em um grande sistema de informação. É importante ressaltar que essa integração não ocorre apenas conceitualmente, requerendo suporte físico efetivo, que é viabilizado por meio de redes locais ou remotas (CÔRTEZ, *Ibidem*, p. 144).

Ainda, o autor afirma a existência de uma ampla série de divisões, subdivisões, definições e suas variáveis sobre os sistemas de informações, lembrando que não existe classificação rígida. Mas o importante é que os mesmos agilizam processos e melhoram a qualidade das informações, as quais são necessárias para a tomada de decisões.

2.8.1 Atividades dos sistemas de informações

Em todos os SI ocorrem atividades de processamento de informações. Essas atividades são denominadas atividades de entrada, processamento, saída, armazenamento, e controle.

A atividade de entrada é a captura dos dados, estes podem ser registros de dados, gravação ou edição e depois transferidos para uma mídia que poderá ser lida por máquina, como por exemplo, um disco magnético, até que sejam requisitados para o processamento.

Após a entrada de dados, os mesmos são processados, com o objetivo de organizar, analisar e manipular transformando-os em informações para os seus usuários.

Na atividade de saída é que os dados são transmitidos ou colocados à disposição para os usuários para sua visualização e interpretação.

O armazenamento é uma das atividades básicas dos sistemas de informação. Ele é responsável justamente por guardar as informações para que as mesmas possam ser utilizadas posteriormente quando necessárias.

Os sistemas de informações produzem feedback sobre suas atividades de entrada, processamento, saída e armazenamento de informações. O feedback deve ser avaliado constantemente para verificar se o sistema está cumprindo os padrões exigidos, podendo com isso, ser corrigido ou melhorado.

3 METODOLOGIA

Para elaboração deste trabalho, foram realizadas pesquisas através de livros, apostilas, internet, profissionais da área e a pesquisa de campo, com as micro empresas do município.

3.1 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa realizou-se junto às micro empresas do município de Arroio Trinta SC, com o intuito de investigar de que forma as micro empresas do município de Arroio Trinta SC gerenciam as informações para as tomadas de decisões. O período para a realização da pesquisa foi de outubro a novembro de 2010 e para participarem da pesquisa escolheu-se os ramos de comércio, indústria e prestação de serviços.

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi descritiva procurando descrever os fatos sem manipular os dados.

Quanto ao objeto, trata-se de um estudo de caso, pois foi realizada uma pesquisa de diagnóstico, de maneira a permitir o conhecimento amplo e detalhado do caso.

A população do presente estudo constituiu-se pelas micro-empresas do município de Arroio Trinta – SC, a qual, de acordo com a Associação Comercial, existe aproximadamente 200 microempresas. De forma aleatória, foram distribuídos 50 questionários para 50 microempresas. Dos 50 questionários entregues, 38 responderam representando 76 % dos questionários entregues.

Para alcançar o objetivo da investigação utilizaram-se as seguintes questões:

* Como as micro empresas do município de Arroio Trinta SC gerenciam as informações?

- * De que maneira as informações são armazenadas?
- * Quais as dificuldades encontradas no gerenciamento das informações?
- * As micro empresas do município de Arroio Trinta SC fazem uso de ferramentas tecnológicas para a gestão da empresa?
- * Quais as ferramentas existentes para o melhor gerenciamento de informações nas micro empresas do município de Arroio Trinta SC?

Os dados foram coletados através da aplicação de um questionário com perguntas semi-abertas e fechadas. O mesmo foi aplicado diretamente aos diretores das empresas ou responsáveis em suas dependências para as 48 empresas.

Dos 48 questionários entregues, retornaram 38, totalizando 79,17% em relação à amostra.

Os dados foram tratados de forma estatística para que haja melhor exatidão nos resultados da pesquisa.

4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE DADOS

Devido ao grande interesse em saber como ocorre o gerenciamento das informações para a tomada de decisão das microempresas do município de Arroio Trinta, foi aplicado um questionário de pesquisa sobre os sistemas de informações gerenciais seus impactos nos processos decisórios das organizações.

Neste capítulo serão apresentados e analisados os dados coletados nas microempresas do município de Arroio Trinta. Os resultados são apresentados em forma de tabelas e gráficos, que permitem uma melhor visualização das dimensões da pesquisa.

As informações coletadas são apresentadas observando-se a forma do questionário aplicado aos microempresários, o qual proporcionará descrição dos dados necessários à consecução dos objetivos propostos.

Vale salientar que dos 48 questionários entregues retornaram 38 questionários. Os dados serão apresentados a seguir.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DAS MICRO-EMPRESAS

A primeira questão aplicada referiu-se a identificação da empresa, nela consta o nome comercial, endereço, data de fundação, nome do responsável pela administração e seu grau de instrução.

Tabela 1: Fundação e período de atividade da empresa:

| | Quantidade |
|------------------|------------|
| 0 a 3 anos | 7 |
| 4 a 7 anos | 7 |
| 8 a 11 anos | 6 |
| 12 a 15 anos | 4 |
| Acima de 15 anos | 14 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

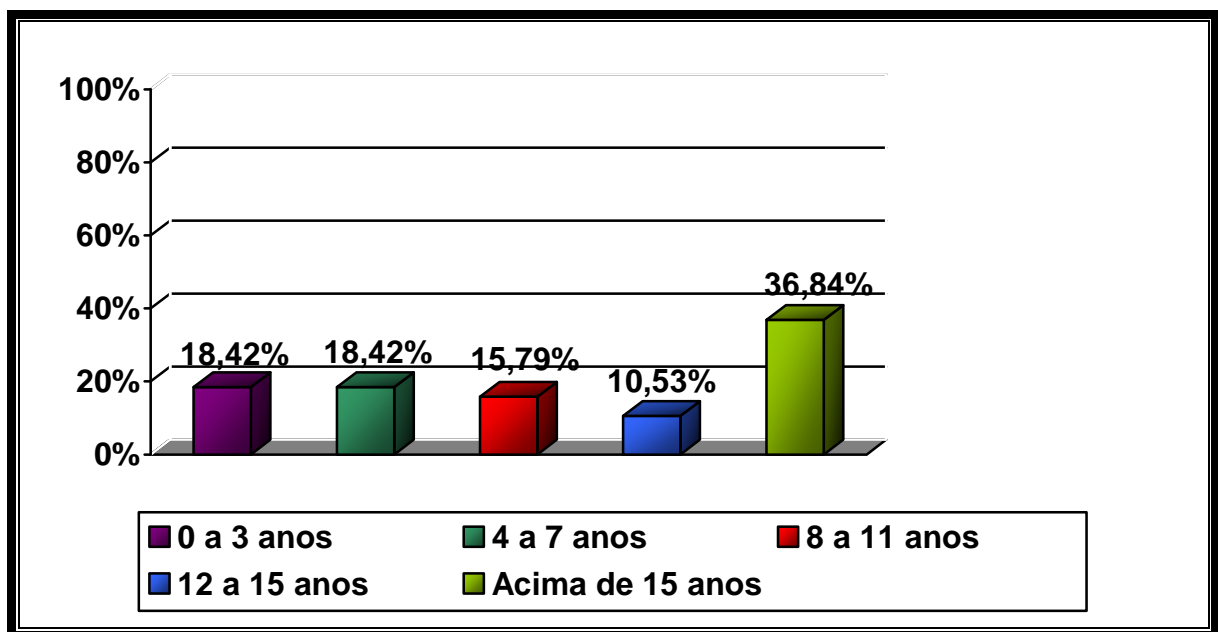


Gráfico 1: Fundação e período de atividade da empresa

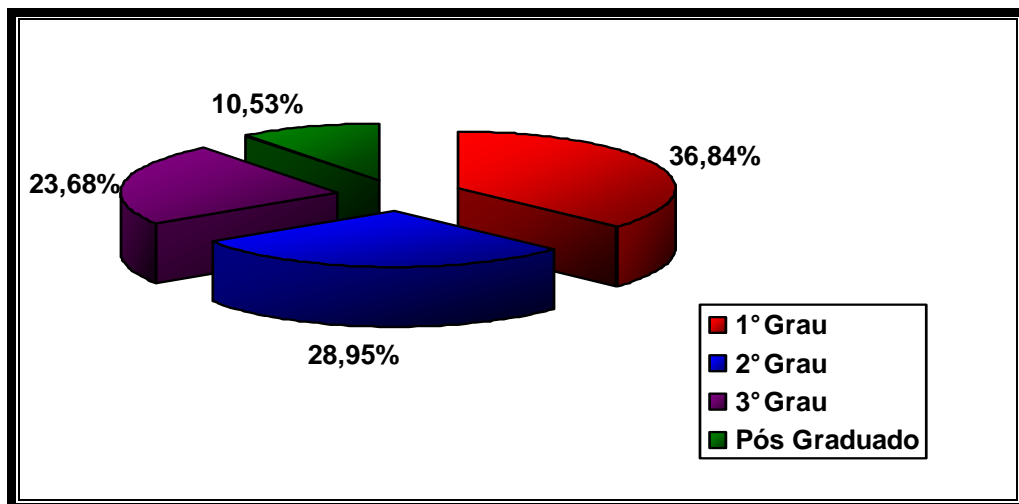
Fonte: Questionário de Pesquisa

Verifica-se na Tabela 01 e no Gráfico 01 que 18,42% das microempresas possuem apenas de 0 a 3 anos de existência, 18,42% possuem entre 4 e 7 anos, 15,79% entre 8 e 11 anos, 10,53% entre 12 e 15 anos e, em sua maioria 36,84% possuem mais de 15 anos de existência. Pode-se concluir que a maioria das empresas pesquisadas está no mercado há bastante tempo.

Tabela 2: Grau de instrução do responsável pela administração:

| | Quantidade |
|--------------|------------|
| 1º Grau | 14 |
| 2º Grau | 11 |
| 3º Grau | 9 |
| Pós Graduado | 4 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

**Gráfico 2: Grau de instrução do responsável pela administração**

Fonte: Questionário de Pesquisa

Conforme demonstração na Tabela 02 e Gráfico 02 verifica-se que 36,84% das empresas pesquisadas são administradas por profissionais com curso até o ensino fundamental, são pessoas mais antigas, presumindo-se que na época suas famílias não possuíam condições financeiras para proporcionar estudos aos filhos. Já 28,95% das empresas possuem profissionais até o 2º Grau ou Ensino Médio, 23,68% delas possuem profissional qualificado até o 3º Grau, e somente 10,53% possuem profissionais com especialização, ou seja, Pós Graduado.

Pelos dados citados observou-se que a grande maioria são empresas com profissionais requisitados até o ensino fundamental.

Tabela 3 - Ramo da atividade:

| | Quantidade |
|------------------------|-------------------|
| Comércio | 21 |
| Indústria | 7 |
| Prestadora de Serviços | 10 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

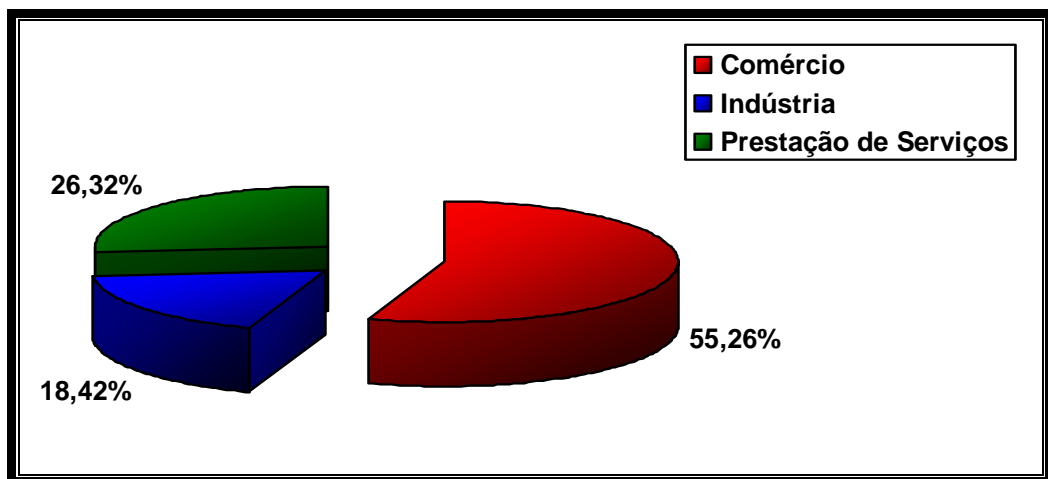


Gráfico 3 - Ramo da atividade.

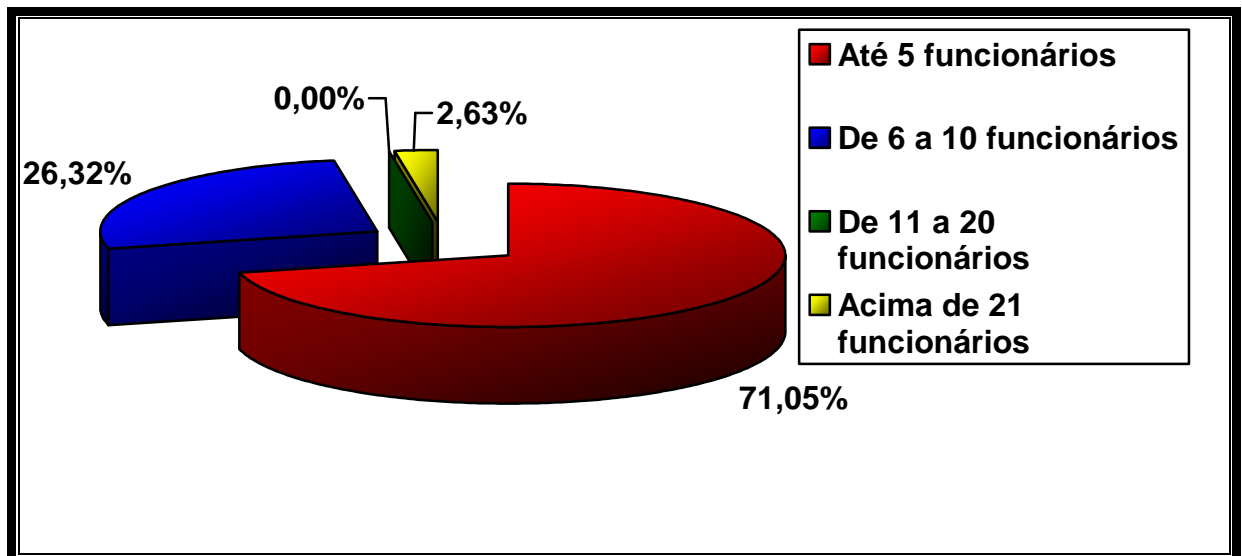
Fonte: Questionário de Pesquisa

Na Tabela 03 e no Gráfico 03 a partir da análise de resultados verifica-se que a maioria das empresas pesquisadas é do setor de comércio, isto significa 55,26% dos casos; seguindo-se por 26,32% Prestadoras de Serviços e somente 18,42% Indústria.

Tabela 4 - Número de funcionários:

| | Quantidade |
|--------------------------|------------|
| Menos de 5 funcionários | 27 |
| De 6 à 10 funcionários | 10 |
| De 11 à 20 funcionários | 0 |
| Acima de 21 funcionários | 1 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

**Gráfico 4 - Número de funcionários**

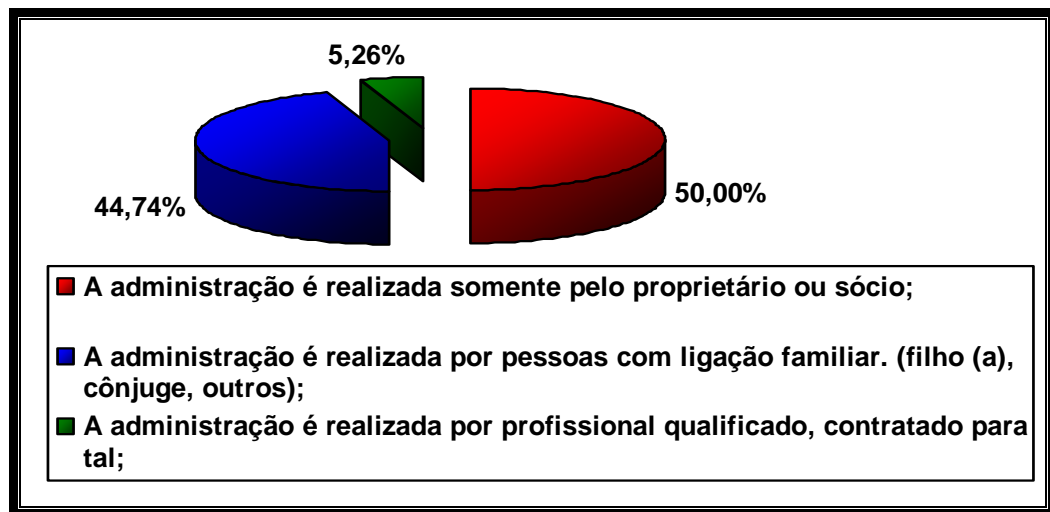
Fonte: Questionário de Pesquisa

Quanto ao número de funcionários das empresas pesquisadas observa-se na Tabela 04 e no Gráfico 04 que 71,05% possuem menos que 5 funcionários, enquanto que 26,32% possuem entre 6 e 10 funcionários; este resultado demonstra que as empresas analisadas têm poucos colaboradores e por isso a maioria das atividades de gestão são realizadas pelos sócios-proprietários, pois apenas 2,63% delas empregam acima de 21 funcionários e nenhuma empresas das pesquisadas possuem entre 11 e 20 funcionários;

Tabela 5 – Quem exerce a administração da empresa?

| | Quantidade |
|---|-------------------|
| A administração é realizada somente pelo proprietário ou sócio; | 19 |
| A administração é realizada por pessoas com ligação familiar. (filho (a), cônjuge, outros); | 17 |
| A administração é realizada por profissional qualificado, contratado para tal; | 2 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

**Gráfico 5 – Quem exerce a administração da empresa**

Fonte: Questionário de Pesquisa

Na Tabela 05 e no Gráfico 05, a partir da análise de resultados verifica-se que o maior controle administrativo da empresa que significa 50% é realizado somente pelo proprietário ou sócio; 44,74% realizada por pessoas com ligação familiar e o restante, ou seja, 5,26% realizada por profissional qualificado, contratado para tal. Isso mostra que a maioria das microempresas, por possuírem pouca mão de obra são administradas pelos seus sócios e proprietários, ou seja, são empresas pequenas e com estrutura familiar.

4.2 DE QUE MANEIRA AS EMPRESAS GERENCIAM AS INFORMAÇÕES

Tabela 6 – Que tipo de recurso a empresa utiliza para controlar as informações?

| | Quantidade |
|---------------|------------|
| Manual | 21 |
| Informatizado | 17 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

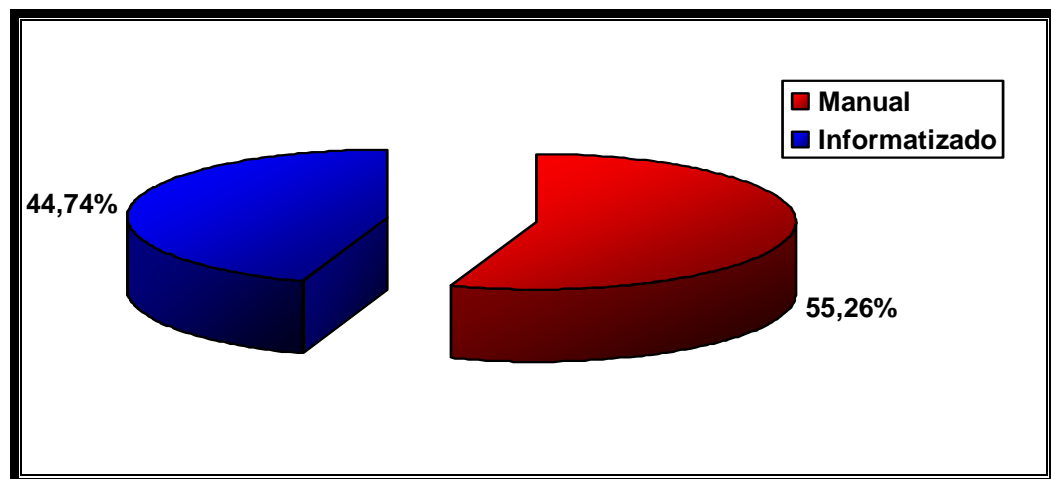


Gráfico 6 – Tipo de recurso que as empresas utilizam para controlar as informações.

Fonte: Questionário de Pesquisa

Na Tabela 06 e no Gráfico 06 observa-se que 55,26% das microempresas utilizam de recursos manuais para o controle das informações, enquanto que, somente 44,74%, ou seja, menos que a metade das empresas possui recursos informatizados. Pode-se analisar isso como uma conseqüência do grau de instrução dos pesquisados, da sua estrutura hierárquica e da sua cultura, pois a falta de orientação faz com que as empresas não vejam a necessidade de modernizar os seus controles gerenciais.

Tabela 7 - Assinale os recursos disponíveis na empresa:

| | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Fichas | 25 |
| Cadernos | 20 |
| Controle de Clientes | 22 |
| Contas a Pagar | 28 |
| Contas a Receber | 29 |
| Fluxo de Caixa | 22 |
| Planilhas Eletrônicas | 9 |
| Software Específico | 7 |
| Internet | 22 |
| Banco de Dados | 5 |
| Comércio Eletrônico | 20 |
| Outros | 1 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

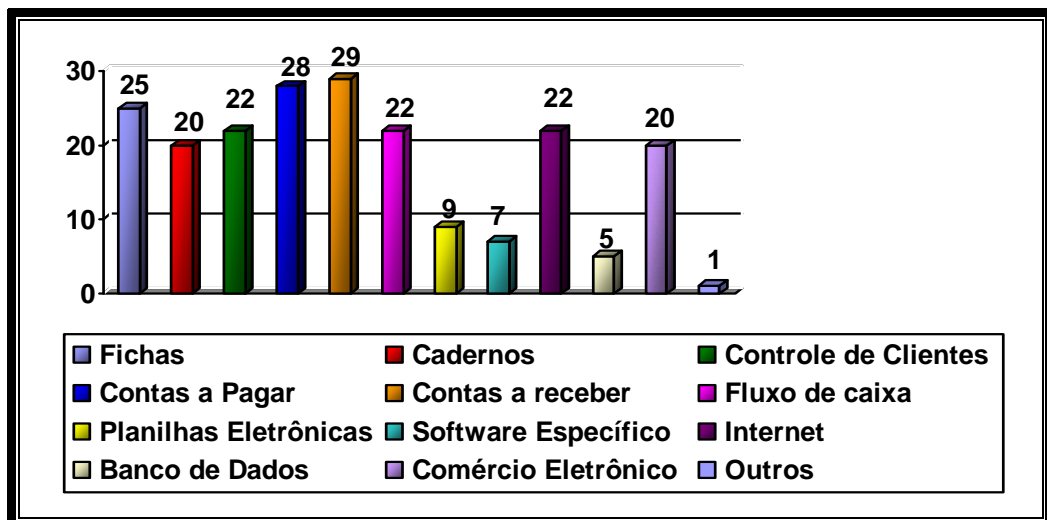


Gráfico 7 - Recursos disponíveis na empresa.

Fonte: Questionário de Pesquisa

Através da Tabela 07 e do Gráfico 07 buscou-se saber quais recursos as empresas utilizam para o controle e gerenciamento das informações que cada uma delas dispõem no desenvolvimento das atividades. Observou-se com isso, que

65,79% dos pesquisados possuem seus controles em fichas, 52,63% cadernos, 57,89% controle de clientes, 73,68% contas a pagar, 76,32% contas a receber, 57,89% fluxo de caixa, 23,68% planilhas eletrônicas, 18,42% software específico, 57,89% Internet, 13,16% banco de dados, 52,63% comércio eletrônico, e 2,63% ainda possuem outros tipos de controles. Pode-se perceber que a maioria delas ainda faz uso de controles manuais, que trazem desperdício de tempo e demora na análise do contexto para uma tomada de decisão.

Tabela 8 – A empresa possui equipamentos de informática?

| | Quantidade |
|--------------|------------|
| Não possui | 10 |
| Sim, possui | 28 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

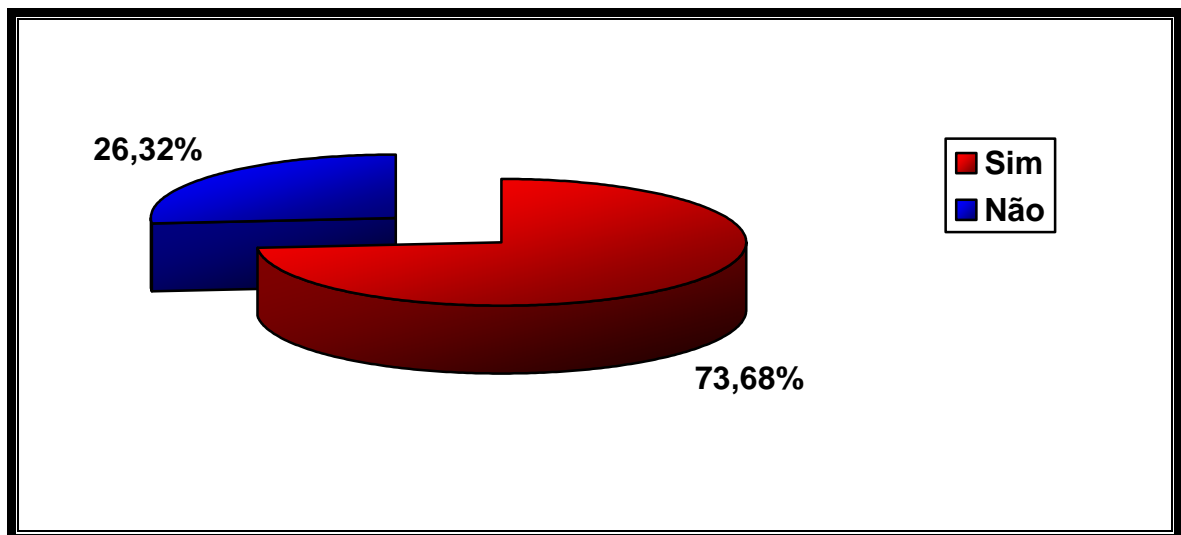


Gráfico 8 – Empresas que possuem equipamentos de informática.

Fonte: Questionário de Pesquisa

Nota-se na Tabela 08 e no Gráfico 08 que 26,32% das empresas pesquisadas não fazem uso de equipamentos de informática para o armazenamento e controle das informações, ao passo que 73,68% possuem algum tipo de

equipamento de informática, mas ainda assim, como verificado anteriormente no Quadro 06, mesmo assim a maioria dos controles é feita de maneira manual.

Tabela 9 - Assinale os recursos disponíveis na empresa.

| | Quantidade |
|--------------------|------------|
| Computadores | 28 |
| Impressoras | 25 |
| Gravadoras de Cd`s | 10 |
| Scanners | 10 |
| Fax | 20 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

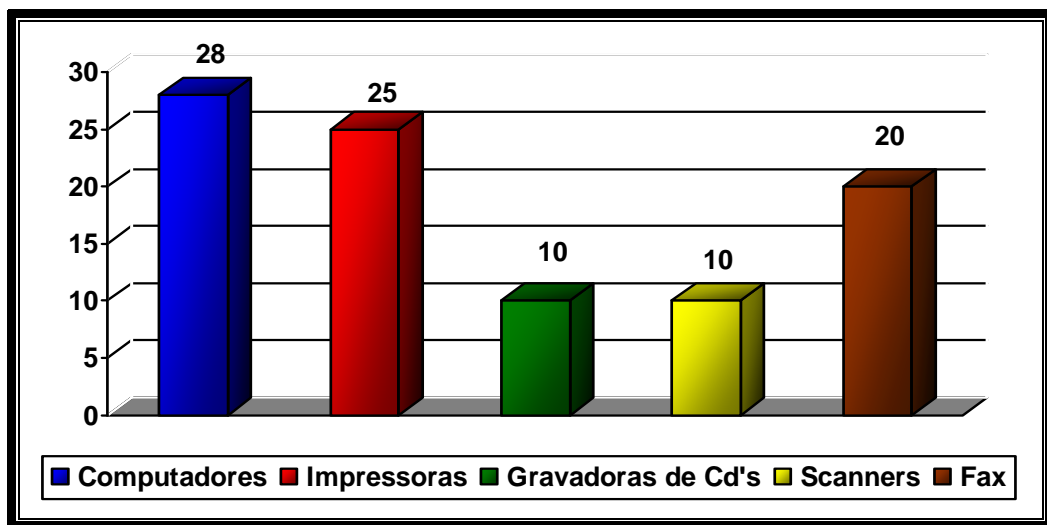


Gráfico 9 - Recursos disponíveis nas empresas.

Fonte: Questionário de Pesquisa

Através da Tabela 09 e do Gráfico 09, verifica-se que as empresas possuem recursos mínimos para que suas informações sejam distribuídas ou armazenadas e de maneira informatizada, facilitando o manuseio. Todas as que responderam, possuem ao menos um computador, e delas 89,29% possuem impressoras, 35,71% gravadoras de CDs e scanners e 71,43% possuem aparelho de fax.

Tabela 10 – A empresa possui softwares/programas para o gerenciamento das informações?

| | Quantidade |
|--------------|------------|
| Não | 26 |
| Sim | 12 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

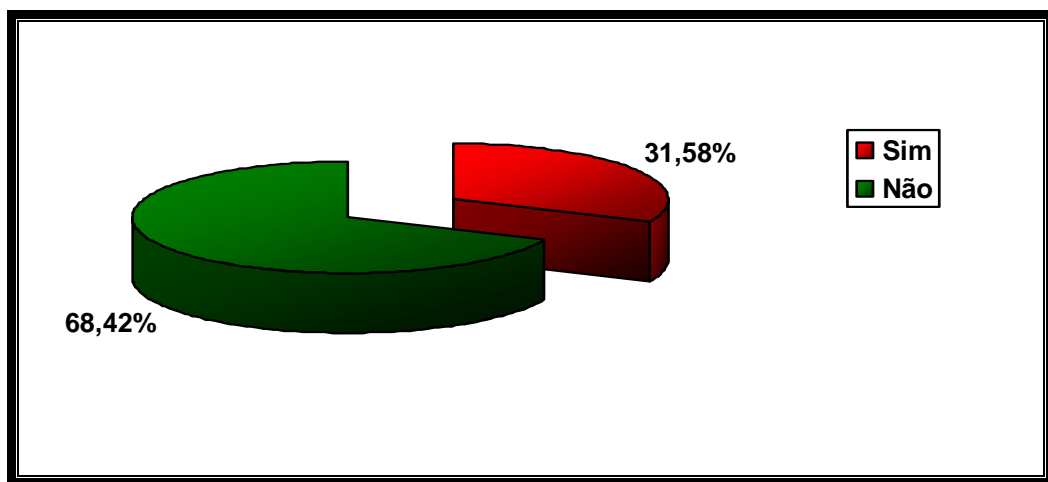


Gráfico 10 – Empresas que possuem softwares/programas para o gerenciamento das informações.

Fonte: Questionário de Pesquisa

Nota-se através da Tabela 10 e do Gráfico 10 que a maioria, ou seja, 68,42% das empresas não possuem um software ou programa específico para o gerenciamento das informações, seguidas de 31,58% que gerenciam as informações com o uso de softwares ou programas específicos.

Tabela 11 – Nos controles que a empresa utiliza atualmente, quais as dificuldades encontradas?

| | Quantidade |
|--|------------|
| Demoras na manipulação das informações | 16 |
| Falta de confiabilidade das informações | 0 |
| Dificuldade de reunir informações para uma tomada de decisão | 16 |
| Informações registradas erradas | 2 |
| Outras | 4 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

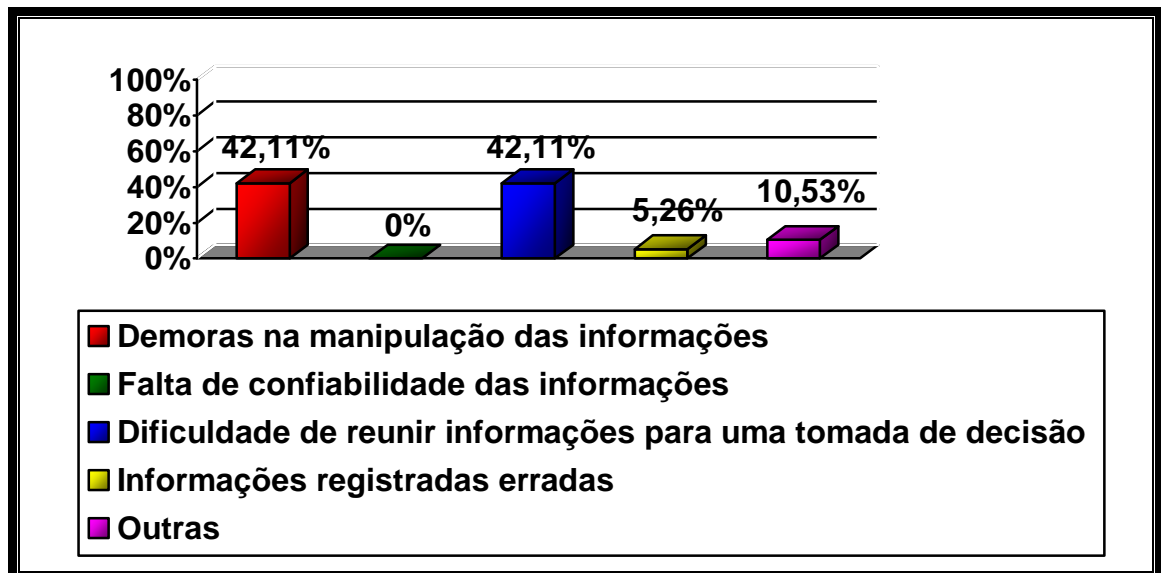


Gráfico 11 – Dificuldades encontradas nos controles que a empresa utiliza atualmente.

Fonte: Questionário de Pesquisa

Observa-se da Tabela 11 e no Gráfico 11 que os empresários acreditam ter maiores dificuldades na demora da manipulação das informações e na dificuldade de reuni-las para uma tomada de decisão, 42,11% dos casos, seguindo de 5,26% que acreditam ter dificuldades com informações registradas de maneira incorreta. Ainda, 10,53% responderam que possuem outras dificuldades como: ao incorporar um novo controle no software existente, por não serem registradas todas as informações, quando falta energia e o software demora a voltar a funcionar e um deles afirma estar satisfeito com o que possui.

Tabela 12 – Os recursos tecnológicos existentes atendem as necessidades da empresa?

| | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Atendem | 12 |
| Atendem parcialmente | 20 |
| Não atendem | 6 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

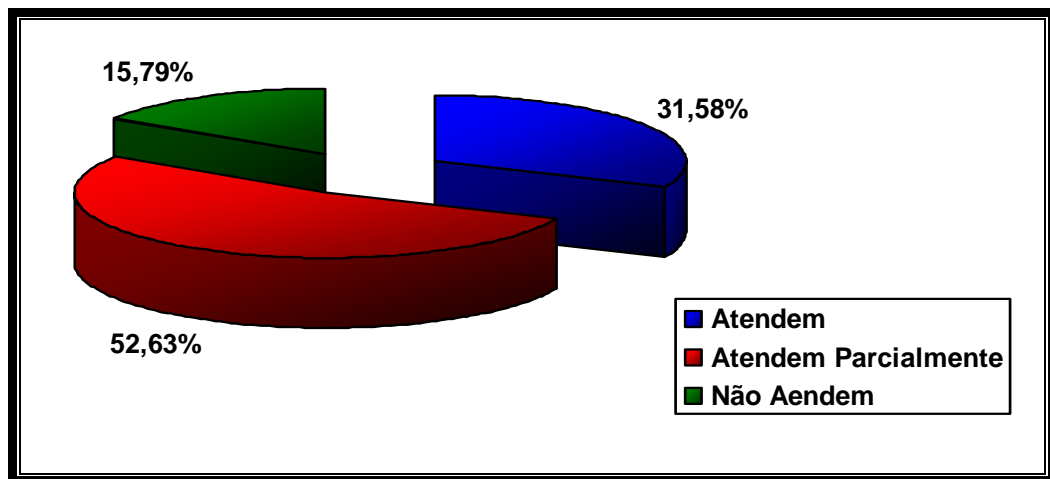


Gráfico 12 – Os recursos tecnológicos existentes atendem as necessidades da empresa?

Fonte: Questionário de Pesquisa

Na Tabela 12 e no Gráfico 12, percebe-se que para a maioria, ou seja, 52,63% os recursos tecnológicos existentes atendem parcialmente às necessidades da empresa, 31,58% estão satisfeitos e apenas 15,79% encontram-se insatisfeitos com os recursos que possuem. Nota-se que existe a vontade de melhorar a maneira de gerenciar as informações por parte dos administradores.

Tabela 13 – Com relação ao armazenamento das informações, de que maneira é feita?

| | Quantidade |
|--------------------------------|------------|
| São armazenadas em cd`s | 7 |
| Disquetes | 5 |
| Cópias de segurança | 12 |
| Somente no disco do computador | 9 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

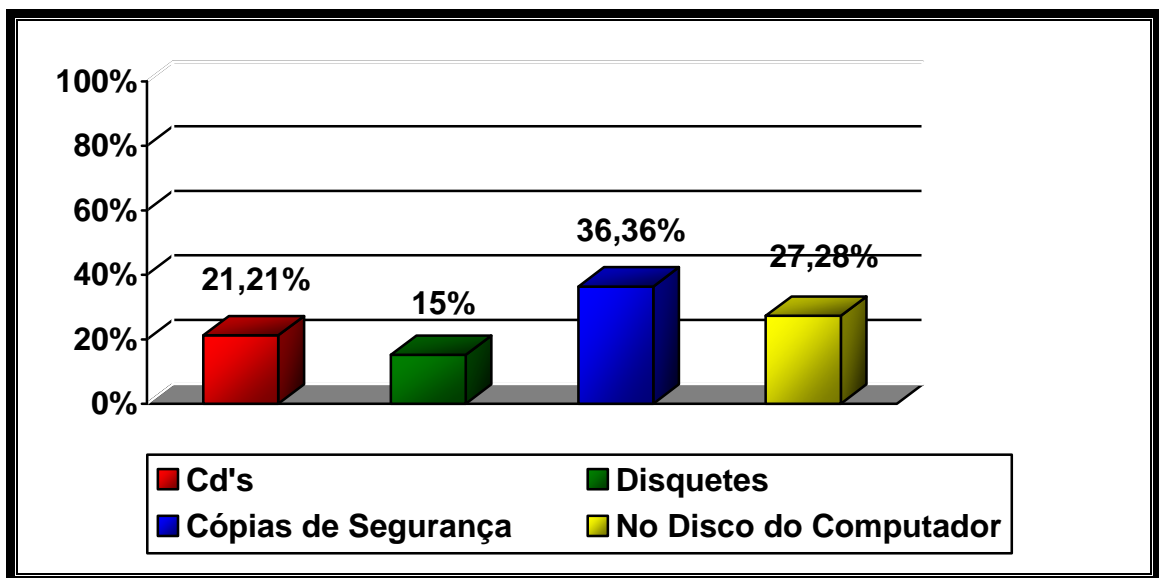


Gráfico 13 – De que maneira é feita o armazenamento das informações.

Fonte: Questionário de Pesquisa

Quanto ao armazenamento das informações buscou-se saber como as microempresas o realizam. Na Tabela 13 e no Gráfico 13 verifica-se que 21,21% armazenam em CDs, 15,15% em disquetes, 36,36% fazem cópias de segurança e o restante, 27,28% armazenam somente no próprio computador, o que não é bom, pois esta não é a maneira mais adequada. O correto é sempre ter uma cópia de segurança.

Tabela 14 – A empresa faz uso da Internet?

| | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim | 28 |
| Não utiliza | 10 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

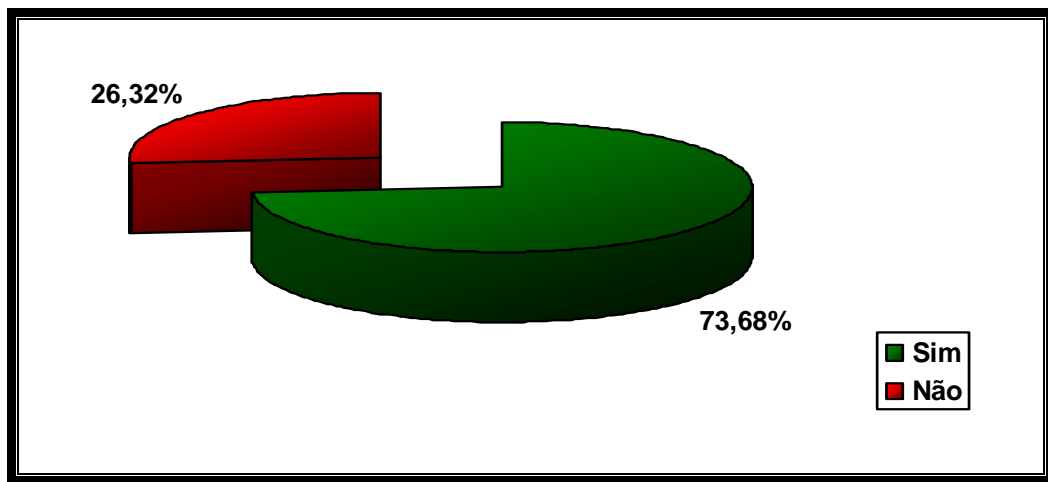


Gráfico 14 – Empresas que fazem uso da Internet.

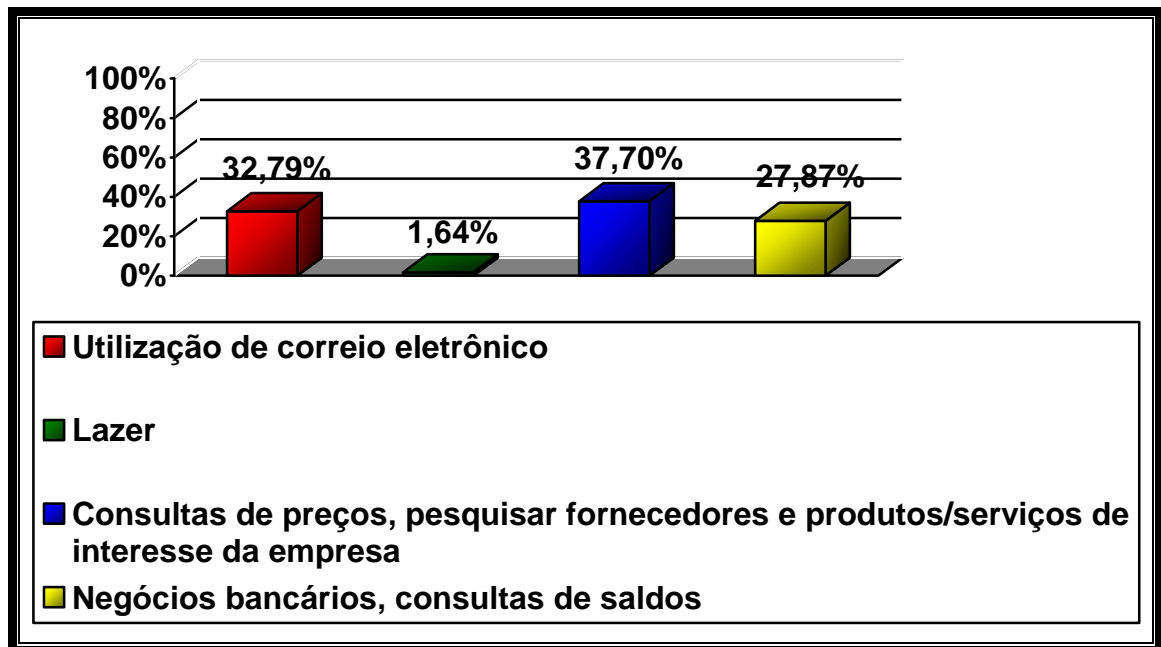
Fonte: Questionário de Pesquisa

Nota-se na Tabela 14 e na Tabela 14 que a maioria dos empresários, ou seja, 73,68% fazem uso da internet em suas empresas, isso significa que todos os que possuem recursos tecnológicos fazem uso dela, seguidos de 26,32% que não possuem Internet no estabelecimento e, portanto, não a utilizam.

Tabela 15 – Se sim, para que a utiliza?

| | Quantidade |
|--|-------------------|
| Utilização de correio eletrônico e conversação instantânea | 20 |
| Apenas para lazer e entretenimento | 1 |
| Para fazer consultas de preços, pesquisar fornecedores e produtos/serviços de interesse da empresa | 23 |
| Negócios bancários, consultas de saldos. | 17 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

**Gráfico 15 – Para que utilizam a internet.**

Fonte: Questionário de Pesquisa

Verifica-se através da Tabela 15 e do Gráfico 15 que 32,79% utilizam a Internet para utilização de correio eletrônico e conversação instantânea, 37,70% para fazer consultas de preços, pesquisarem fornecedores e produtos/serviços de interesse da empresa, 27,87% para realização de negócios bancários, consultas de saldos e, somente 1,64% dos pesquisados a utilizam apenas para lazer e entretenimento. Portanto, conforme a pesquisa, a maioria das empresas faz uso deste recurso para interesses da mesma, visto que é algo fundamental para acompanhar o mercado.

4.3 IDEOLOGIA DAS EMPRESAS COM RELAÇÃO À INFORMATIZAÇÃO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Tabela 16 – Você acredita que a informatização auxilia nos processos e controles da empresa?

| | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Sim | 35 |
| Não | 0 |
| Atendem Parcialmente | 3 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

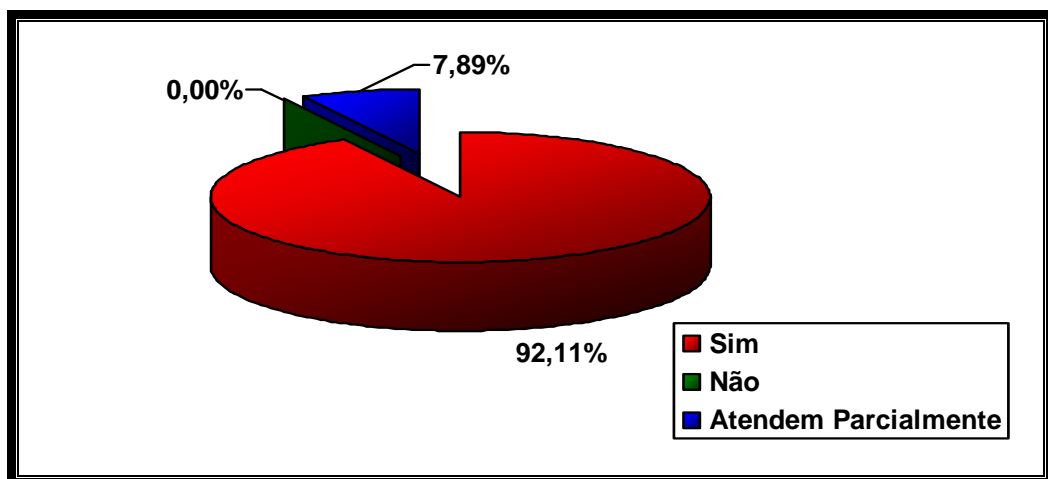


Gráfico 16 – Você acredita que a informatização auxilia nos processos e controles da empresa?

Fonte: Questionário de Pesquisa

Outro aspecto pesquisado junto às microempresas do município foi o intuito de saber se as mesmas acreditam que a informatização auxilia nos processos e controles da empresa. Como pode observado na Tabela 16 e no Gráfico 16, 92,11% acreditam que sim, 7,89% acreditam que auxilia parcialmente e nenhuma optou pelo não. Portanto, percebe-se que as mesmas têm consciência da importância da informatização para a gestão da empresa.

Tabela 17 – Você é favorável ao uso de recursos tecnológicos para o armazenamento e controle das informações, bem como no seu auxílio à tomada de decisões?

| | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim | 38 |
| Não | 0 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

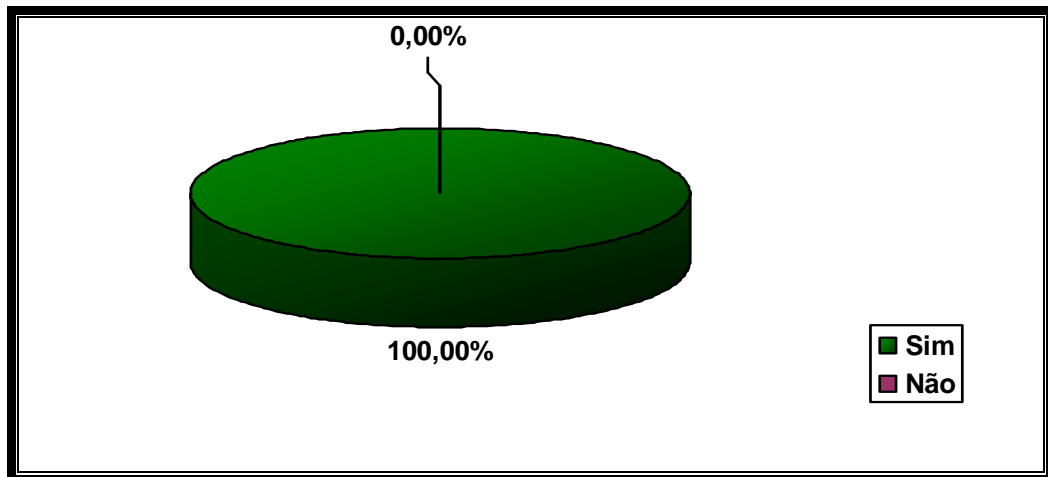


Gráfico 17 – Você é favorável ao uso de recursos tecnológicos para o armazenamento e controle das informações, bem como no seu auxílio à tomada de decisões?

Fonte: Questionário de Pesquisa

Nesta questão, como pode ser observada na Tabela 17 e no Gráfico 17, a opinião dos empresários foi unânime, ou seja, todos são favoráveis ao uso de recursos tecnológicos para o armazenamento e controle das informações, bem como no seu auxílio à tomada de decisões.

Ainda justificaram afirmando que isso proporciona maior organização, facilidade ao manusear as informações, agilidade, legibilidade e rapidez, confiabilidade, é um diferencial competitivo, propicia eficácia nas decisões, conhecimento mais detalhado e preciso das informações. Trata-se de uma ferramenta necessária, que oferece maior segurança, além de estarem sempre

atualizados, pois decisões tomadas sem segurança da situação real trazem prejuízos e financeiros tomam tempo com o retrabalho. É baseado nestas informações que formam a projeção de vendas, e até mesmo em investimentos para o futuro. Oferecem informação mais precisas e no momento necessário fazendo com que os administradores conheçam os resultados das suas empresas.

Tabela 18 - Você estaria disposto a mudar as formas de controle de informações utilizadas atualmente inovando tecnologicamente?

| | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim | 30 |
| Não | 8 |
| Total | 38 |

Fonte: Questionário de Pesquisa

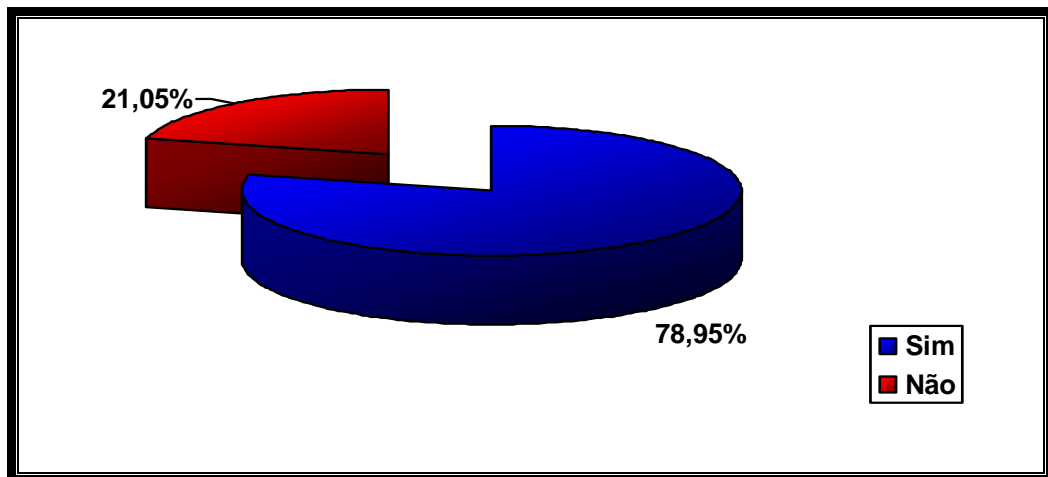


Gráfico 18 - Você estaria disposto a mudar as formas de controle de informações utilizadas atualmente inovando tecnologicamente?

Fonte: Questionário de Pesquisa

Verifica-se na Tabela 18 e no Gráfico 18 que a maioria, ou seja, 78,95% das empresas pesquisadas estariam dispostas a mudar as formas de controle de informações utilizadas atualmente inovando tecnologicamente. Justificaram esta opinião afirmando que essas mudanças são necessárias para estarem atualizados,

além disso, se não acompanharem as mudanças perdem em competitividade. É importante para um melhor gerenciamento, organização segurança, praticidade, controles mais precisos, agilidade, melhor desenvolvimento e conhecimento da empresa e seus resultados e detectar os problemas mais facilmente. Ainda, uma das empresas pesquisadas admitiu ter dificuldades de controlar as informações manualmente e por isso está disposta a inovar.

Os demais, 21,05% não estão dispostos a mudar as formas de controle de informações utilizadas atualmente inovando tecnologicamente. Justificaram suas decisões afirmando que no momento os recursos que possuem são o suficiente, outras acreditam que não há esta necessidade por se tratar de uma empresa pequena, e as demais não verificaram as condições financeiras. Pode-se notar que, embora acreditem que o gerenciamento de informações através de controles gerenciais informatizados seja importante na empresa, por questões culturais, não estão dispostos a melhorar as ferramentas para o seu processo decisório.

Espaço para dicas, sugestões, críticas construtivas referente à pesquisa realizada:

A última questão foi descritiva e sem obrigatoriedade de resposta. Os empreendedores deveriam fazer críticas ou sugestões referentes à pesquisa realizada. Colaboraram com as seguintes críticas e sugestões:

* Gostaria de sugestões de um sistema adequado para a empresa;

* Gostaria que tivesse um curso para os micro empreendedores demonstrando a importância da tecnologia de forma prática, pois é uma cidade pequena onde a maioria dos administradores são de certa idade e por isso ainda continuam realizando controles a moda antiga e assim não possuem o conhecimento do que realmente está trazendo lucro ou prejuízo;

* A tecnologia é algo bom, mas o custo é elevado;

5 PROPOSTA

Para que as empresas obtenham êxito em seus objetivos e se mantenham a frente dos concorrentes, é preciso que façam uso de algumas ferramentas importantes em suas estratégias, as quais, ao mesmo tempo em que agregam valor, tornam-se o diferencial para a organização.

Esta necessidade de superar a concorrência faz com que as empresas sejam flexíveis e busquem as inovações para que possam adaptar seus investimentos às novas tecnologias, mantendo-se assim no mercado.

Por isso, na concepção de Audy (2005, p.205)

A compreensão do papel que a informação, o conhecimento e os sistemas e tecnologias a eles relacionados desempenham na atualidade pode se beneficiar da compreensão da evolução da sociedade humana e de sua organização a partir dos sistemas de produção dos meios para sua subsistência. Em um primeiro momento, a agricultura e a pecuária propiciaram a organização da sociedade humana que tinha como recurso mais valioso a terra. O segundo momento histórico é marcado pelo apogeu da indústria e pela organização da sociedade em torno das fábricas, tendo como recurso mais importante o capital. A partir da segunda metade do século XX, ocorrem transformações econômicas, políticas e sociais que vão enfatizar a informação e o conhecimento como os recursos mais valiosos para a produção de bens e serviços de qualidade e a constituição de uma sociedade mais justa.

Tendo em vista o resultado da pesquisa com as micro-empresas do município que, de modo geral, confirmam a influência dos sistemas de informações no desempenho e tomada de decisão e tem consciência da importância desta ferramenta estratégica, é que se buscou a melhor forma de adaptar os resultados da pesquisa à realidade destas micro-empresas. Assim, com a importância dos sistemas de informações gerenciais criou-se a proposta de melhoria.

O que deverá ser feito:

1) atendendo o pedido dos pesquisados, propõe-se treinamento para os micro empresários referente à: conhecimento sobre gerenciamento das informações, informatização nas organizações e a utilidade dos sistemas de informações gerenciais. Conhecimento detalhado dos sistemas, bem como noções de utilização

de softwares, bancos de dados, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, dando atenção especial às empresas que ainda não utilizam estes recursos para que vejam na prática como isso funciona.

2) Através de uma associação comercial (Associação Comercial e Industrial de Arroio Trinta – ACIAT) propõe-se desenvolver junto com os estudantes do curso de ciências contábeis, projetos de gestão de informações durante a realização dos estágios dos acadêmicos, através de prestação de serviços dando suporte aos micro empresários na organização e controle de suas informações gerenciais.

| Proposição 1: Treinamento para os microempresários. | | |
|--|--|---|
| Responsável | Ações | Custos |
| Convênio com ACIAT de Arroio Trinta, SC. | 1) Identificar as microempresas interessadas; 2) Identificar palestrantes dentro do tema a ser abordado; 3) Buscar local para realizar o treinamento; 4) Elaborar o treinamento; 5) Realizar o treinamento; 6) Acompanhar resultados; | A ACIAT pagaria os custos envolvendo o transporte, acomodação, etc., do palestrante e local do treinamento. O custo do palestrante seria rateado entre os participantes do evento. |

| Proposição 2: Desenvolver projetos de estágios juntos aos acadêmicos | | |
|---|---|--|
| Responsável | Ações | Custos |
| ACIAT e UNOESC Videira (Curso de Ciências Contábeis) | <p>1) Realizar convênio entre ACIAT e Unoesc para que os acadêmicos possam realizar estágio fora da universidade;</p> <p>2) Orientar os acadêmicos sobre a forma de proceder os serviços de estágio nas empresas;</p> <p>3) Indicar professor orientador para acompanhar os estágios;</p> <p>4) Oferecer condições para que o estágio possa ser realizado na empresa como: equipamentos de informática, sistemas de informática, etc.;</p> <p>5) Identificar as microempresas interessadas em participar da proposta;</p> <p>6) Desenvolver controles internos na empresa através do estágio;</p> <p>7) Orientar os microempresários e/ou funcionários sobre os sistemas implantados (uso das informações);</p> <p>8) Acompanhar permanentemente o resultado, e sendo possível, outros acadêmicos continuarão os serviços nos anos posteriores.</p> | <p>Não haveria custo para a ACIAT e UNOESC.</p> <p>Para os microempresários, haveria o custo de auxílio às despesas do estagiário como: combustível, alimentação, etc.</p> |

Que resultado trará:

O sucesso das empresas depende tanto de fatores externos como internos, que se tratados de maneira adequada, são pontos que determinam o bom desempenho. Por isso, a utilização destas ferramentas de controle mostra informações mais precisas para acompanhamento da organização. Sendo a empresa a maior interessada em gerir adequadamente suas informações para uma tomada de decisão correta e eficiente, parte da mesma o interesse em utilizar as informações gerenciais como ferramenta de gestão estratégica.

Ferramentas existentes para o gerenciamento de informações para as microempresas do município de Arroio Trinta.

Identificou-se, através da pesquisa, a precariedade tanto na informatização como no tipo de controle que as empresas pesquisadas utilizam.

Observou-se também que 10 das empresas pesquisadas não possuem equipamento de informática, o que torna muito difícil o controle interno, influenciando inclusive na competitividade em relação àquelas que possuem algum tipo de controle.

Neste sentido, sugerem-se algumas ferramentas indispensáveis para que as empresas possam gerir informações para tomada de decisões, cujo detalhe de cada ferramenta encontra-se descrito no referencial teórico deste estudo.

As principais ferramentas recomendadas são: controle de fluxo de caixa, análise de capital de giro, análise de balanços, análise de projetos de investimentos, controle de custos, preços e lucros de demonstração de resultados. Estes são os principais controles que poderiam ser utilizados e, que oferecem inúmeras informações sobre a situação em que a empresa se encontra e um possível planejamento.

6 CONCLUSÃO

Ao finalizar este trabalho, pode-se concluir que o controle de informações gerenciais pode contribuir na melhoria, na eficiência e na tomada de decisões das microempresas do município de Arroio Trinta. Trata-se de métodos, como os sistemas de informações gerenciais que auxiliam os pequenos empreendedores de forma adequada no processo decisório. Isso pode ser feito através dos diversos softwares e sistemas de controles que se encontram facilmente na internet, inclusive os gratuitos ou criando suas formas de controle de maneira mais simples em planilhas eletrônicas.

São muitos os fatores que determinam se uma empresa tem condições ou não de acompanhar o mercado competitivo e para isto, as pessoas que a administram devem estar sempre atualizadas em tudo o que se refere ao negócio. De certa forma, o nível de conhecimento dos administradores é o reflexo de muitas ações realizadas.

Quanto aos objetivos propostos neste estudo, pode-se afirmar que foram alcançados com êxito. Trata-se de micro-empresas com poucos funcionários, e em sua maioria administradas por pessoas com ligação familiar, mas que estão há bastante tempo no mercado.

Quanto ao cuidado que elas possuem com as informações, o treinamento se encarregará de fazer o trabalho de conscientização de sua importância, já que, trata-se de uma necessidade básica para quem deseja sempre acompanhar sua empresa.

Conclui-se ainda que a maioria das empresas não possuem um software específico para o controle das informações e tem plena consciência de sua importância, pois apontaram dificuldades comuns à rotina que enfrentam. As mesmas têm conhecimento também de que apenas os recursos que possuem não são o suficiente, por isso é necessário melhorar os métodos e processos, reduzindo custos e agilizando processos.

As empresas estão conscientes da importância da informatização pois enumeraram muitos benefícios como maior organização, facilidade ao manusear as informações, agilidade, legibilidade e rapidez, confiabilidade entre outros.

Mesmo tendo algumas empresas que não se dispuseram a mudar sua maneira de gerenciar por questões culturais, fica a certeza de que é uma necessidade, da qual cedo ou tarde será buscada visto que, as constantes mudanças exigem que quem quer se manter no mercado usem as informações como ferramenta estratégica para obterem vantagem competitiva.

Depois de analisados os resultados da pesquisa, buscou-se qual seria a forma mais adequada de abordar os assuntos junto às empresas e apresentou-se a proposta de melhoria de acordo com as respectivas necessidades. A proposta apresentada possui soluções simples, práticas, com custo baixo e que darão um bom resultado se postas em prática.

Finalizando, a globalização e suas exigências fazem com que as informações se disseminam de maneira cada vez mais veloz. E sendo um instrumento de tomada de decisão é sem dúvida uma das principais ferramentas para que os administradores consigam um bom desempenho nos negócios, pois é através das informações que os gestores tem uma visão ampla permitindo tomar decisões mais eficientes, garantindo assim a sobrevivência da empresa no mercado.

REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre; SILVA, César Augusto Tibúrcio. Administração de capital de giro. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 1997.

AUDY, Jorge Luiz Ni et al. Fundamentos de Sistemas de Informação. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BEAL, Adriana. Gestão Estratégica da Informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

CARNEIRO, José L. Sistemas de Informações Gerenciais. 2006. 09 f. Material Didático. Disponível em: <<http://www.jlcarneiro.com/2006/02/sistemas-de-informacoes-gerenciais>>. Acesso em: 05 abr 2008.

CÔRTEZ, Pedro Luiz. Administração de Sistemas de Informação. São Paulo: Saraiva, 2008.

CRUZ, Tadeu. Sistemas de Informações Gerenciais: Tecnologias da Informação e a Empresa do Século XXI. São Paulo: Atlas, 2003.

FABRIS, Ildo. Apostila de Demonstrações Contábeis. Videira: Unoesc, 2010.

FERREIRA, Fernando. Segurança da Informação. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2003.

GORDON, Steven R.; GORDON Judith R. Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial. 3 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. Sistemas de Informação. Administrando a Empresa Digital. 5ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MARINO, Alexandre et al. Apostila de Finanças Corporativas. Videira: Unoesc, 2010.

O'BRIEN, James A. Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de. Sistemas de Informações Gerenciais. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

REZENDE, Denis Alcides. Sistemas de Informações Organizacionais: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. São Paulo: Atlas, 2005.

REZENDE, Denis Alcides. Planejamento de Sistemas de Informação e Informática: guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações. São Paulo: Atlas, 2003.

SÊMOLA, Marcos. Gestão da segurança da Informação: uma visão executiva. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

SHITSUKA, Ricardo et al. Sistemas de Informação: um enfoque computacional. Rio De Janeiro: Ciência Moderna Ltda, 2005.

APÊNDICES

Estimado empreendedor do município de Arroio Trinta,

Tendo em vista a realização de uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso da Especialização em Administração Estratégica e Financeira, estou apresentando um questionário como instrumento para coleta de dados. O tema da pesquisa é: informações gerenciais como ferramenta de gestão estratégica para a tomada de decisão nas microempresas do município. Trata-se de uma pesquisa que pretende conhecer como as microempresas do município gerenciam as informações para uma tomada de decisão, se existe o uso de ferramentas tecnológicas para o gerenciamento, e como são armazenadas todas estas informações.

IMPORTANTE: É a partir da sua colaboração que teremos as informações necessárias para analisar os resultados e podermos apresentar uma proposta de melhoria na área.

Observação:

- Leia com atenção cada questão.
- Assinale a opção que melhor expresse sua opinião.
- Caso haja necessidade de complemento em sua resposta, utilize o verso ou os espaços em branco após cada questão.

Com a certeza de sua colaboração, agradecemos antecipadamente.

Stéfani C. Back
Acadêmica de Pós Graduação
MBA em Administração Estratégica e Financeira
Unoesc – Campus de Videira

QUESTIONÁRIO

1 - Identificação da empresa:

Nome comercial: _____

Endereço: _____

Data da fundação: _____

Nome do responsável pela administração: _____

Grau de instrução: () 1º Grau () 2º Grau () 3º Grau () Pós Graduado

2 - Ramo de atividade:

() Comércio () Indústria () Prestadora de Serviços

3 - Qual o número de funcionários?

() menos de 5 funcionários () de 5 à 10 funcionários
 () de 10 à 20 funcionários () acima de 20 funcionários

4 - Quem exerce a administração da empresa?

() A administração é realizada somente pelo proprietário ou sócio;
 () A administração é realizada por pessoas com ligação familiar. (filho (a), cônjuge, outros);
 () A administração é realizada por profissional qualificado, contratado para tal;
 () outros especificar: _____

5 – Que tipo de recursos a empresa utiliza para controlar as informações?

() manual () informatizado

6 – Assinale os recursos disponíveis em sua empresa:

() fichas () contas a receber
 () cadernos () fluxo de caixa
 () controle de clientes () planilhas eletrônicas
 () contas a pagar () software específico
 () Internet () comércio eletrônico
 () banco de dados () outros, especificar: _____

7 – A empresa possui equipamentos de informática? Se sim, quais?

- Não possui
- Sim, possui.

8 - Assinale os equipamentos disponíveis na empresa.

- Computadores
- Impressoras
- Gravadora de Cd's
- Scanners
- Fax

9 - A empresa possui softwares/programas para o gerenciamento das informações?

- Não
- Sim

Quais: _____

10 – Nos controles que a empresa utiliza atualmente, quais as dificuldades encontradas?

- demoras na manipulação das informações
- falta de confiabilidade das informações
- dificuldade de reunir informações para uma tomada de decisão
- informações registradas erradas
- outras: especificar: _____

11 – Os recursos tecnológicos existentes atendem às necessidades da empresa?

- atendem
- atendem parcialmente
- não atendem

12 – Com relação ao armazenamento das informações, de que maneira é feita?

- São armazenadas em Cd's
- Disquetes

- Cópias de segurança
- No próprio disco do computador

13 – A empresa faz uso da Internet? Se sim, para que a utiliza?

- Sim Não utiliza.
- Utilização de correio eletrônico e conversação instantânea
- Apenas para lazer e entretenimento
- Para fazer consultas de preços, pesquisar fornecedores e produtos/serviços de interesse da empresa
- Negócios bancários, consultas de saldos.

14 – Você acredita que a informatização auxilia nos processos e controles da empresa?

- Sim Não Auxilia Parcialmente

15 – Você é favorável ao uso de recursos tecnológicos para o armazenamento e controle das informações, bem como no seu auxílio à tomada de decisões?

- Sim. Porquê? _____
- Não. Porquê? _____

16 – Você estaria disposto a mudar as formas de controle de informações utilizadas atualmente inovando tecnologicamente?

- Sim. Porquê? _____
- Não. Porquê? _____

17 – Espaço para dicas, sugestões, críticas construtivas referente à pesquisa realizada _____
