

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO - UFPE
CAMPUS AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

DIEGO ANDERSON GOMES DA SILVA

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL: UM ESTUDO DE CASO NA
CONCESSIONÁRIA DE VEICULOS FIAT.

CARUARU

2017

DIEGO ANDERSON GOMES DA SILVA

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL: UM ESTUDO DE CASO NA
CONCESSIONÁRIA DE VEICULOS FIAT.**

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Campus Agreste, como requisito parcial para aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientadora: Dr^a Joyce Lene Gomes Cajueiro

CARUARU

2017

Catálogo na fonte:

Bibliotecária – Paula Silva – CRB/4-1223

S586s Silva, Diego Anderson Gomes da.
Sistema de informação gerencial: um estudo de caso na concessionária de
veículos FIAT. / Diego Anderson Gomes da Silva. – 2017.
41f.; il.: 30 cm.

Orientadora: Joyce Lene Gomes Cajueiro.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de
Pernambuco, CAA, Administração, 2017.
Inclui Referências.

1. Sistema de informação gerencial (Pernambuco). 2. Administração
(Pernambuco). 3. Veículos (Pernambuco). I. Cajueiro, Joyce Lene Gomes
(Orientadora). II. Título.

658 CDD (23. ed.)

UFPE (CAA 2017-227)

DIEGO ANDERSON GOMES DA SILVA

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL: UM ESTUDO DE CASO NA
CONCESSIONÁRIA DE VEICULOS FIAT.**

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco – Campus Agreste.

Caruaru, 05 de Julho de 2017.

Prof. Dr. Cláudio José Montenegro de Albuquerque

Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof.ª M. Sc. Joyce Lene Gomes Cajueiro
Universidade Federal de Pernambuco - Campus Agreste
Orientadora

Prof. M. Sc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto
Universidade Federal de Pernambuco - Campus Agreste
Banca

Prof. M. Sc. Antônio César Cardim Britto
Universidade Federal de Pernambuco - Campus Agreste
Banca

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida e sabedoria para viver.

A minha Mãe Severina, “In Memoriam”, pela dificuldade em criar eu e minhas irmãs, porém conseguiu junto com meu pai, nos dá o mais importante da vida, a educação em todos os sentidos.

Ao meu pai Adeildo, pelo esforço em me transformar em uma pessoa melhor.

A minha esposa Bárbara, por caminhar junto comigo e apoiar as minhas decisões, sempre com dedicação e amor.

A minha orientadora Joyce Cajueiro, pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos.

Agradeço a todos os professores por me proporcionar o conhecimento, não apenas racional, mas a manifestação do caráter e afetividade da educação no processo de formação profissional.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

Dedico esse trabalho a minha querida mãe, Severina Maria, *"In Memoriam"*, que apesar de não ter tido o conhecimento acadêmico, foi e sempre será minha professora, me ensinando sempre a fazer o bem e respeitar o próximo. Te amo Mãe! Dedico também a minha esposa Bárbara e ao meu Filho Davi, que transformam meus dias mais alegres.

“A nova fonte de poder não é o dinheiro nas mãos de poucos, mas informação nas mãos de muitos.”
- John Naisbitt

RESUMO

O mercado exige das empresas um processamento de informações ágil e inteligente, por isso algumas ferramentas foram desenvolvidas, dando origem aos Sistemas de Informações Gerenciais (SIG). Estes podem ser considerados como combustível propulsor vital a sobrevivência no mundo globalizado. A informática é, portanto, uma aliada na administração financeira das empresas, e em qualquer organização de mercado. O objetivo principal desse estudo é a intenção de avaliar a importância do sistema de informação gerencial, considerando suas práticas e aplicações, em uma concessionária de veículos localizada no estado de Pernambuco. O trabalho consiste em um estudo de caso, de caráter qualitativo e transversal e abordagem descritiva. A amostra compreende um servidor de uma concessionária da cidade de Caruaru-PE. A coleta de dados contou com o uso de entrevista semiestruturada com questionamentos sobre o SIG implantado. Entre as conclusões do estudo pode-se destacar a importância da tecnologia da informação para administrar processos e realizar atividades; e do uso das informações em conjunto com estratégias para desenvolvimento e estruturação da organização.

Palavras-chave: Sistema de Informação Gerencial; Informatização de sistemas; Administração.

ABSTRACT

The market profile demands from the companies an agile and intelligent information processing, aiming at that some tools were developed, giving origin to the Information Systems. These can be considered as vital fuel for survival in the globalized world. Informatics is therefore an ally in the financial management of companies, and in any market organization. To evaluate the importance of the management information system, considering its practices and applications, in a vehicle dealership located in the state of Pernambuco. This is a case study, with a qualitative and transversal character and a descriptive approach. The sample comprises X servers of a concessionaire in the city of Caruaru-PE. Data collection included the use of a semi-structured interview with questions about GIS. The term information is conceptualized as audible or visible communications messages, which are usually presented in the form of documents. Information is nowadays, essential to qualify services, especially in a business setting. For this reason information systems are essential subsidies for business development, especially at the management level. Management uses information in a way that acts synergistically with strategies that seek the development and structuring of organizational activities, besides using these information technologies, to subsidize an effective communication associated with agility to access information contents.

KEYWORDS: Management Information System; Computerization of systems; Management.

LISTA DE ABREVIATURAS

SIG	Sistemas de Informação Gerencial
TI	Tecnologia da Informação
SI	Sistema de Informação
SAGE	Sistemas de apoio à gestão empresarial
SG	Sistemas Gerenciais
MIS	Management Information Systems
EDI	Electronic Data-Interchange
GPTW	Great Place to Work
SMS	Short Message Service
FIAT	Fábrica Italiana de Automóveis de Turim

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 Justificativa.....	14
1.2 Pergunta norteadora	15
1.3 Problema do estudo	15
1.4 Objetivo	16
1.4.1 Objetivo Geral	16
1.4.2 Objetivo específico.....	16
1.5 Metodologia.....	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
3.1 Descrição da Empresa	24
3.2 Sistema de Informação Gerencial da FIAT Italiana	26
3.3 Utilização do SIG segundo a percepção do colaborador	31
4 CONCLUSÃO	35
REFERÊNCIAS.....	37
APÊNDICES A	39

1 INTRODUÇÃO

A atual configuração do mundo aponta para uma economia informatizada, onde as informações podem possuir valor, propiciando um comércio que muitas vezes envolve a troca de informações em vez de bens tangíveis. Os sistemas computacionais são cada vez mais utilizados para criar, armazenar e transferir dados (MORAES, 2004).

Atualmente as empresas estão vivenciando um cenário de grande competitividade. Diante disso, algumas ferramentas são essenciais a manutenção de mercado. O perfil de mercado exige das empresas um processamento de informações ágil e inteligente, visando isso algumas ferramentas foram desenvolvidas, dando origem aos Sistemas de Informações. Estes podem ser considerados como combustível propulsor vital a sobrevivência no mundo globalizado. A informática é, portanto, uma aliada na administração financeira das empresas, e em qualquer organização de mercado (ALBANO, 2001).

Utilizando o sistema de informação os investidores tomam decisões de multimilionários, as instituições financeiras transferem bilhões de dólares eletronicamente ao redor do mundo, e os produtores encomendam suprimentos e os distribuem de maneira articulada e com uma velocidade nunca vista em tempos remotos. E se espera que a cada dia computadores e Sistemas de Informação continuem a mudar os negócios e o modo como vivemos. Para se preparar para essas inovações as pessoas precisam estar familiarizado com os conceitos fundamentais acerca da temática (PRATES, 2004).

Portanto, neste novo ambiente empresarial, marcado por profundas mudanças, diretamente relacionadas com o surgimento de novas tecnologias, as empresas têm realizado significativos investimentos em TI, passando a ter seus produtos, serviços e processos apoiados pela tecnologia, e utilizando-a como uma poderosa ferramenta empresarial que altera as bases de competitividade estratégicas e operacionais das empresas (ALBERTIN, 1999).

O mercado globalizado, facilitado pela disseminação de materiais, informações e ferramentas tecnológicas, subsidia a criação e oferta de produtos com uma identidade bastante similar. Esse fato faz com que as indústrias/empresas busquem subsídios para garantir uma competitividade no mercado, referente ao seu produto, bem como garantir o reconhecimento no campo de vendas (TEIXEIRA, 2005).

A importância da informação dentro das organizações aumenta de acordo com o crescimento da complexidade da sociedade e das organizações. Em todos os níveis organizacionais (operacional, tático e estratégico) a informação é um recurso fundamental. (FREITAS, BECKER, KLADIS E HOPPEN, 1997 pág. 17)

Os Sistemas de Informação (SI) são um conjunto de partes (software, hardware, recursos humanos e procedimentos) que geram informações. Têm como maior objetivo o apoio aos processos de tomada de decisões na empresa e o seu foco está direcionado ao principal negócio da organização. Os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) são conhecidos como sistemas de apoio à gestão empresarial (SAGE), sistemas gerenciais (SG) ou Management Information Systems (MIS). O significado e propósito dos sistemas de informação dizem respeito ao seu impacto nas decisões e estratégias empresariais (LAUDON e LAUDON, 2004).

Para Ramos (1996) “a consistência, a repetibilidade e a rapidez na execução de uma atividade são diretamente proporcionais às ferramentas de trabalho disponíveis, sejam elas automatizadas ou não”, onde, desta forma, pode-se concluir que o aumento da eficiência e conseqüentemente a obtenção de ganhos de produtividade podem ser obtidos pela aplicação das Tecnologias de Informação nos fluxos de informação. Deste modo é possível afirmar que a busca da eficiência organizacional por meio da melhoria dos fluxos de informação é potencializada pela renovação da Tecnologia da Informação.

Segundo Kling (2000), as inovações tecnológicas estão reduzindo o tempo, modificando o processamento e sua capacidade, agilizando os fluxos de informação, e a forma de acesso às informações, alterando a organização e reorganizando os postos de trabalho, impondo o desenvolvimento de novas capacidades do trabalhador e modificando o seu comportamento em relação aos aspectos sociais do trabalho, bem como suas relações profissionais.

Um Sistema de informação Empresarial é a interligação dos vários departamentos – Finanças, produção, marketing etc. – e seu relacionamento com o principal ambiente externo – os proprietários (acionistas) e os clientes (mercado). (MATTOS, 2005)

É importante frisar que as pessoas também são parte integrante desse sistema, embora por vezes, se costuma esquecer esse importante detalhe de. Nada adianta investir grandes montantes e equipamentos, se as pessoas não tiverem preparadas para aceitá-lo e usá-los adequadamente, por mais “High Tech” que seja as máquinas, o sistema como um todo não funcionará a contento, com os consequentes prejuízos para a empresa que terá um sistema de informação deficiente.

Desde os anos 1950, os computadores têm sido utilizados para desempenhar aplicações comuns de negócios. Muitos desses antigos sistemas foram projetados para reduzir custos pela automação da rotina, e as transações de negócios que exigiam uso intensivo de mão de obra. (STAIR, 2011)

Segundo Oliveira (2008), os sistemas de informações gerenciais tornam-se indispensáveis, pois na grande maioria das empresas que utilizam sistemas informatizados, há muitos dados que estão à disposição, mas esses dados por si não podem ser utilizados no processo de tomada de decisões sem antes passar por um processo de conversão, de transformação, fazendo com que se tornem efetivamente informações. É nesta etapa onde os sistemas de informações gerenciais atuam, compilando estes conjuntos de dados em informações processadas.

Dentro da perspectiva dos processos de negócio e das funções organizacionais (marketing, produção, recursos humanos, finanças e contabilidade), os sistemas de informação disponibilizam informações para o gerenciamento planejamento direção organização e controle e execução das operações da organização do ponto de vista interno de sistema de informação propiciam a integração entre as diversas áreas e processos de negócio da empresa do ponto de vista externo e sistemas permitem a inserção da organização dentro de uma cadeia de suprimentos através da Integração com clientes e fornecedores (OLIVEIRA, 2008).

Por fim, o sistema de informação disponibiliza as informações que permitem a organização, analisar problemas e oportunidades, criar novos produtos e serviços, e forma de operação que propiciem a obtenção de vantagem competitiva. A mesma pode ser considerada como a razão pela qual o cliente escolhe uma empresa determinada e não a empresa concorrente a obtenção dessas vantagens. Uma estratégia competitiva trata-se de uma forma de atuação que busca a diferenciação em relação aos concorrentes em geral, essa diferenciação inclui um processo de inovação seja dos processos de negócio, seja dos produtos e serviços que sejam oferecidos (BAZZOTTI, 2007).

Se o sistema de informação cumprir objetivos estratégicos quando contribui diretamente para esse processo de inovação que, permite a organização se diferenciar no mercado e conquistar liderança.

1.1 Justificativa

O presente trabalho justifica-se pelo intuito de ampliar a visão de construção disciplinar do conhecimento sobre o tema, pois o Sistema de Informação Gerencial é um assunto transversal, de uma abrangência extensa e de suma importância na conjuntura atual do mercado capitalista.

Considerando a competição instituída pela globalização das informações e serviços, o tema busca em sua abrangência, perpassar por conceitos e dispor de embasamento científico que permitam a comprovação da inferência do sistema no processo de trabalho dos gestores de uma dada empresa do ramo automobilístico, apontando os benefícios e desvantagens dessa informatização.

É importante a realização de estudos que compreendem a atualização de banco de dados que utilizem de programas integrados entre si e controlem suas atividades e englobem a disseminação das informações necessárias para dar apoio a tomada de decisões, seja no dia a dia das empresas ou para algo para mais longo prazo.

Assim como é imprescindível à percepção dos gestores frente à implantação e execução do sistema informatizado, considerando a complexa dinâmica da atuação de trabalho dos mesmos.

Além disso, o estudo busca agregar ao referencial teórico disponível sobre o assunto visto a carência de referências atualizadas na área.

1.2 Pergunta norteadora:

Como o SIG influencia a gestão de uma concessionária de automóveis em Caruaru?

1.3 Problemas do estudo

O problema do estudo conta com a avaliação de como o sistema de informação gerencial de uma concessionária de veículo pode refletir e contribuir para o funcionamento da concessionária, facilitar o trabalho de seus colaboradores e gerar informações importantes para tomada de decisão de seus gestores.

Nesse sentido essa monografia delimitou-se em colher informações sobre como o sistema de informação gerencial de uma concessionária de veículo pode refletir e contribuir para o funcionamento da concessionária, facilitar o trabalho de seus colaboradores e gerar informações importantes para tomada de decisão de seus gestores, tendo como referencia a empresa **ITALIANA AUTOMÓVEIS DO RECIFE LTDA**, uma concessionária de veículo automotores, especializada em venda e serviço de manutenção de automóveis, situada na cidade de Caruaru, no estado de Pernambuco, no ano de 2017.

1.4 Objetivo

1.4.1 Objetivo geral:

- Avaliar a influência do SIG sobre a gestão de uma concessionária de automóveis em Caruaru.

1.4.2 – Objetivos específicos:

- Apresentar o cenário atual do funcionamento da empresa com enfoque no Sistema de Informação Gerencial.
- Identificar vantagens e desvantagens na utilização do Sistema
- Identificar a relevância do Sistema de Informação Gerencial considerando a percepção dos colaboradores.

1.5 Metodologia

Trata-se de um estudo de caso, de caráter qualitativo e exploratório-descritivo. Foram realizadas observações in loco e entrevista semiestruturada.

O estudo de caso pode avaliar desde um único indivíduo, até um grupo, comunidade ou mesmo instituição. Esta modalidade de pesquisa tem por finalidade examinar um determinado tema e observar os fatores que o incidem, analisando todos os seus aspectos. Visando aumentar as possibilidades de análise, o estudo possibilita a partir dos métodos adotados, abarcas a complexidade das investigações.

Segundo Gil (2008), os primeiros trabalhos classificados como estudo de caso foram desenvolvidos em longos períodos de tempo e os resultados destes deixaram muito a desejar. Com base na experiência acumulada nas últimas décadas foi possível realizar estudos com períodos menores e de modo que os resultados pudessem ser confirmados por outros estudos posteriores.

O método observacional consiste em investigações que fazem uso de um conjunto de métodos. Comumente as pesquisas no campo da ciência social fazem uso em algum momento do seu desenrolar, de procedimentos observacionais (GIL, 2008).

Consonante a isso temos o caráter descritivo da pesquisa como essencial a descrição de características de dada população ou mesmo de algum fenômeno, onde há o estabelecimento de relações entre variáveis. Muitos estudos são classificados como descritivos, pois utilizam de técnicas padronizadas para o seu desenvolvimento. Esse tipo de pesquisa é largamente utilizado em todo contexto acadêmico (GIL, 2008).

O presente estudo, por se tratar de um estudo de campo, tem como campo de estudo uma concessionária de veículos, localizada no estado de Pernambuco - mais especificamente no Agreste do estado - na cidade de Caruaru.

Sabe-se que a pesquisa de campo é uma investigação empírica realizada em loco, ou seja, no espaço onde ocorre o fenômeno estudado com vistas a explicação deste. Esse método inclui entrevistas, aplicações de questionários, testes e demais observações (VERGARA, 2003).

A entrevista foi realizada com profissional responsável pela área de Tecnologia da informação da concessionária do Agreste do Estado de Pernambuco. A coleta dos dados foi realizada por meio de entrevista semiestruturada, contando com 14 perguntas discursivas. A coleta dos dados foi realizada com base na disponibilidade dos funcionários da concessionária.

A entrevista realizada nesse tipo de estudo tem o propósito de propiciar melhor compreensão do fenômeno, gerando hipóteses e subsidiando a construção de instrumentos de uma compreensão real dos fatos (GIL, 2008).

Posteriormente a coleta, o processamento de dados foi feito com base na agrupação de ideias semanticamente similares, e em seguida confrontadas com o disponível na literatura utilizada como referencial para o desenvolvimento deste estudo. O período de desenvolvimento desse estudo compreende os meses de maio a junho.

Os benefícios advindos desse estudo consistem o reforço do conceito do sistema de informação gerencial enquanto subsidio para o desenvolvimento empresarial. Além disso, esse trabalho visa como beneficio compor o acervo referencial sobre a temática, visto a escassez de material atualizado disponível sobre o tema. Por fim, é preciso ressaltar que todos os aspectos éticos legais para realização da pesquisa, foram devidamente respeitados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A configuração atual do mundo apresenta um modelo onde a globalização e o advento tecnológico requer do mercado uma qualidade de serviços e produtos, bem como a agilidade no processamento de dados. Considerando essa configuração do mundo atual, globalizado e tecnológico, as empresas e suas gestões precisam acompanhar o crescente ritmo de informações para se manter no mercado em qual a competitividade é marco. As informações são, portanto, essenciais a vitalidade e crescimento empresarial. O processo de produção, registro e comunicação empresarial, por exemplo, é permeado pela agilidade das informações (STROEHER, 2008).

Esse cenário desencadeou uma acentuação no dinamismo da economia do Brasil e do mundo. Nesse sentido a concorrência não se limita apenas ao país, mas passa a contar com o mercado internacional. As empresas têm buscado meios de se manter e adequar a esse perfil, e buscam estratégias para implementar o modelo de gestão de modo a facilitar, agilizar e desenvolver meios de favorecer a excelência (STROEHER, 2008).

Vale ressaltar que nos últimos anos, mais concretamente desde a década de 90, houve um aumento significativo no processo de competitividade global. O Brasil despontou nesse processo de forma significativa, a partir de uma conjuntura de dinamismo da economia, expondo as empresas uma concorrência externa, em busca de uma excelência profissional. O desenvolvimento de informações e a utilização destas, como ferramentas no processo de controle e tomada de decisão foi percebido mais claramente nesse ponto histórico (OLIVEIRA, 2000).

Um dos vetores de transformação no cenário competitivo é a evolução tecnológica e informação. Esses fatores são propulsores empresariais no cenário atual do mercado de trabalho. Portanto, a força motriz das empresas de vários portes na atualidade esta diretamente relacionada com a disseminação de informações e a aplicação tecnológica considerando a singularidade de cada empresa (TOIGO, 2010).

As atividades humanas no mercado de trabalho foram fortemente incididas pelo uso de tecnologias e a propagação de informações. Esses fatores auxiliam na

busca de qualificação empresarial e se foram fundamentais na manutenção empresarial no mercado competitivo (STROEHER, 2008).

A tecnologia da informação (TI) passou a ser um componente essencial para organização da gestão empresarial. Existe uma estreita relação entre tecnologia, informação e estratégia de gestão. Torquato e Silva (2000) afirmam que a tecnologia surge como elemento chave na busca de características particulares que as diferenciam de maneira bastante favorável, se comparada a seus concorrentes, subsidiando a criação e a renovação de vantagens competitivas (TOIGO, 2010).

As informações tendem a ser cada vez mais relevantes aos gestores, e vem com a finalidade de capacitar e alcançar objetivos bem específicos, entre eles, subsidiar a efetivação de um controle de qualidade eficaz e ágil. Dentro dessa perspectiva, muitas empresas investem na área da informatização produtiva. É consenso entre os estudiosos que o investimento em um controle de qualidade eficaz é de suma importância para minimizar o capital investido, e conseqüentemente maximizar os lucros da empresa (TOIGO, 2010).

No que diz respeito ao processo decisório e sistema de informação são responsáveis pela disponibilização de informações necessárias para tomada de decisão nos diversos níveis organizacionais considerando a divisão clássica das organizações nos níveis operacional Tático estratégico. A informação é um insumo básico para o processo decisório que ocorre em cada um desses níveis no nível operacional (AUDY, 2005).

Um sistema supre os gestores e os executores com informações referentes aos processos operacionais da empresa permitindo avaliar e controlar essas atividades rotineiras e realizar o ajuste dessas operações durante sua execução no nível tático os sistemas de informação sobre os processos decisórios com as informações necessárias para o acompanhamento e controle em médio prazo dos processos de negócio permitindo certificar o alcance de metas e atuar sobre de desvios que sejam detectados em termos estratégicos (MENDES, 2009).

O sistema de informação fornece as informações a respeito do ambiente externo e do ambiente interno da empresa com vistas ao planejamento de longo prazo o planejamento deve levar em conta as tendências políticas econômicas sociais e tecnológicas, bem como as competências e capacidades da própria

organização com o intuito de traçar metas e estratégias para que a organização mantenha ou amplie sua participação no mercado (AUDY, 2005).

Ressalvo que a manutenção da competitividade requer constantes mudanças e adequações, visto que precisam acompanhar eventos e tendências relevantes que ocorrem no meio externo. Nesse sentido se busca entendimento e compreensão do ambiente externo, que no caso refere ao mercado automobilístico como um todo, para a partir de então traçar estratégias internas que dêem aporte a tomada de decisão (PEROTTONI, 2001).

Essa característica competitiva do mercado pode inclusive incidir de maneira a gerar um clima de incertezas a tomada de decisão, entretanto se os recursos certos forem utilizados a gestão pode tomar atitudes pertinentes e de maneira mais esclarecida e convicta, principalmente em empresas de grande porte, onde o fluxo de informação e a necessidade de articulação e cruzamento de dados é maior (PEROTTONI, 2001).

Entre os artifícios utilizados pelas empresas para gestão qualificada a atender as demandas do mercado e associar praticidade, efetivação e agilidade temos o desenvolvimento de Sistemas de Informações Gerenciais (SIG).

O SIG pode ser compreendido como processo administrativo que engloba processos menores e que se relacionam, integrando uma rede destinada ao armazenamento, processamento e geração de dados que busquem contribuir a tomada de decisão. A tomada de decisões exatas, em tempo exato pode favorecer um bom desempenho empresarial, por isso os SIG é amplamente discutido (MARTINS, 2012).

O SIG pode ser compreendido partir de duas abordagens distintas, a primeira tem como base a abordagem gerencial da informação e esta tem objetivo de integrar diferentes setores organizacionais. Necessidades globais ou específicas podem ser contempladas nessa modalidade. Enquanto isso, a segunda abordagem relaciona sistemas de informação com uso exclusivo da internet.

Conforme afirma Spinola e Pessoa (1998. p.98) um “Sistema de Informação (S.I.) é um sistema que cria um ambiente integrado e consistente, capaz de fornecer as informações necessárias a todos os usuários”. Reforçando essa ideologia

Schutzer e Pereira (1999, p.149) afirmam que o SIG “é um sistema integrado homem-máquina que fornece informações de suporte a operações, gerenciamento, análise e funções de tomada de decisões em uma organização”.

Um conceito interessante trata do sistema de informação como um conjunto de elementos, Laudon e Laudon (2004) destacam que:

Um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar suporte à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos (LAUDON; LAUDON, 2004, p. 7).

O SIG coleta, processa, analisa e dissemina informações com base em um dado objetivo. Desta forma, incluem entradas e saídas, e processamentos de informações. Três atividades podem fazer parte do sistema gerencial, segundo Martins (2012):

- Entrada: tem a finalidade de conhecer e reunir os dados brutos internos ou externos à organização, nome do cliente, quantidade pedida;
- Processamento: converte as informações, faz relações da quantidade vendida com quantidade em estoque;
- Saída: transferência das informações processadas para pessoas responsáveis por tomar decisões.

O intercâmbio entre os elementos básicos do sistema pode garantir uma conformidade cada vez maior da saída, se o sistema for alimentado e processado observando as sugestões feitas pela avaliação e controle, os dados tendem a se aproximar do esperado (OLIVEIRA, 2008).

Segundo Matsuda (2007), o SIG é composto por três elementos: aqueles que participam da informação da empresa; as estruturas da organização e as TI. Isso tudo acarreta em considerável volume de dados e informações que por sua vez geram uma complexidade de processamento. Entre os principais benefícios temos a necessidade de suporte a tomada de decisão, bem como o valor agregado ao produto; a oportunidade de negócios; a elevação da qualidade do produto final e a carga horária reduzida (MATSUDA, 2007).

No que diz respeito ao processo do ciclo de vida dos sistemas, Audy et.al (2005) conceitua que “O ciclo de vida do sistema é o processo evolucionário constituído de fases pelas as quais um sistema passa desde seu planejamento até sua obsolescência e conseqüente de replanejamento, originando um novo sistema.”

O conceito de ciclo de vida está ligado à ideia de que sistemas passam por fases sucessivas de crescimento, maturidade e declínio, e que ao final deste ciclo, conseqüentemente, deveram ser substituídos por outros sistemas que possam melhor atender as necessidades da empresa. LUCAS (1985), BERSOFF e DAVIS (1991) E LAUDON e LAUDON (1996).

De acordo com Gordon (2006) o ciclo de vida do sistema, tem como características, fases que vão do levantamento das necessidades, análises das alternativas, criação e desenvolvimento do projeto, implementação e sua manutenção. As organizações tendo o conhecimento desse ciclo, e buscando sempre estar atenta ao momento de declínio do seu sistema, e criando meios de atualização ou substituição do SIG, trará a vantagem competitiva para manter-se sempre a frente das demais organizações que não acompanharem tal ciclo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 – Descrição da empresa:

A FIAT Italiana deu início às atividades na cidade capital do estado de Pernambuco em novembro de 1998, entretanto o Grupo Mendonça Empreendimentos, que é responsável pela fundação, tem mais de 75 anos. A empresa Italiana foi instalada enquanto ramificação em 1935 no Vilarejo de Serra do Machado no estado de Sergipe. Neste período, Pedro Paes Mendonça aos 26 anos de idade deixou o ramo da agricultura e montou, em parceria com sua esposa, uma pequena mercearia onde vendia alimentos.

Ao decorrer dos anos o grupo passou de uma pequena mercearia se transformou em um dos maiores grupos empresariais do país. Foi a partir de então que surgiu o Grupo Bompreço. Posteriormente, mais especificamente em 1991, em comum acordo a gestão do Grupo Bompreço fundou o Grupo Mendonça Empreendimentos que atua em setores imobiliários e de comercialização de veículos, e a partir de então surgiu a empresa FIAT Italiana.

O grupo Mendonça Empreendimentos em seus primeiros anos de atividade, enquanto concessionária FIAT Italiana teve uma acessão considerável no mercado consumidor do Recife. Importantes conquistas foram obtidas a partir de então, isso teve forte influência do fato de ter sido a Primeira Concessionária FIAT do Brasil Certificada nos Padrões de Atendimento de Vendas.

Além disso, a empresa também recebeu o título de maior volume de vendas de usados Plus do Brasil e o prêmio Recall de marcas, enquanto concessionária mais lembrada do grande Recife, segundo pesquisa do Instituto Harrop. Entretanto, o serviço de pós venda tem um grande destaque, visto a qualidade que conquista diversos prêmios, incluindo o de Melhor Oficina e Departamento de Peças do Nordeste.

No ano de 2003, no mês de Dezembro, a concessionária FIAT Italiana inaugurou na cidade de Caruaru, a sua primeira filial. A cidade é o segundo maior mercado de automóveis do Estado. Esta filial segue o mesmo padrão de qualidade da matriz da empresa, localizada na cidade de Recife. No período de 2011 a 2013 a Italiana foi considerada uma das melhores empresas para se trabalhar em Pernambuco (PE) pelo Great Place to Work (GPTW), certamente esta é uma das mais importantes conquistas da empresa, pois representa a satisfação dos

colaboradores da empresa. A figura 3.1 mostra a fachada da FIAT Italiana localizada na Av. Agamenon Magalhães nº 1395 no bairro de Maurício de Nassau em Caruaru.

FIGURA 3.1 – FIAT Italiana



FONTE: WebSite oficial da empresa

Uma filial foi inaugurada na Avenida Caxangá no ano de 2013 que é atualmente um dos maiores e mais tradicionais corredores de automóveis do Recife. O grupo de colaboradores conta com cerca de 450 colaboradores. Diante dessa realidade a maior missão da empresa é superar as expectativas dos clientes.

Além disso, a empresa busca contribuir para o bem estar da comunidade e agregado a isso respeitar a natureza. Os valores da empresa, com vistas a conseguir atender a missão esperada, são a manutenção da integridade, excelência, humanidade, humildade e consciência ecológica. Ser uma empresa de referência e de longa duração, sempre atentando a responsabilidade social e ambiental, é a visão da referida empresa.

3.2 Sistema de Informação Gerencial da FIAT Italiana

A empresa utiliza como SIG o FIAT NET. Esse sistema é a solução da DealerNet para a administração de processos de negócio. É de exclusividade da Rede de Concessionárias FIAT. O sistema conta com funcionalidades amplas e personalizadas, e é perfeitamente conectada a fábrica FIAT. Foi desenvolvido em parceria com a montadora com a finalidade de gerenciar atividades importantes em áreas estratégicas da concessionária, como por exemplo o setor de vendas, finanças, estoques, prestação de serviços e assistência técnica.

A DealerNet é uma empresa de origem nacional, e tem mais de 18 anos de experiência no mercado de soluções de TI para a indústria de automóveis. A sede desta empresa está localizada em Salvador e conta com aproximadamente 130 colaboradores. Essa empresa atende todo o território nacional. A certificação da empresa é emitida pela Microsoft Gold Certified Partner.

A empresa conta com em média 31 mil usuários em mais de 780 clientes, incluindo a FIAT. Além desta a Peugeot, Hyundai, Nissan, Honda, Yamaha e tantas outras utilizam os recursos desta empresa. Esta empresa é uma solução atualizada, integrada e simples, para a administração de concessionárias de veículos. Os sistemas desenvolvidos pela empresa consistem em basicamente um conjunto de ferramentas que possibilitam o dinamismo do processo gerencial.

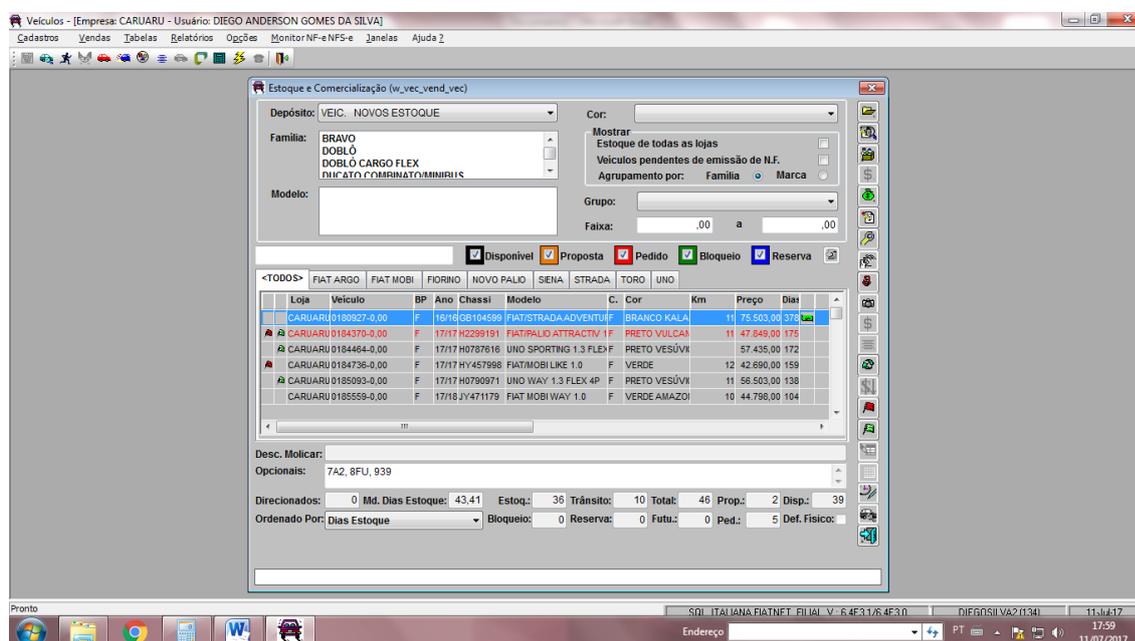
O sistema é considerado uma solução completa de administração de processos de negócios, criada com a finalidade exclusiva de vendas. A customização desse sistema se adequa aos moldes necessários requeridos pela empresa. É possível por meio do sistema, gerenciar as atividades em várias áreas de estratégicas da empresa.

Até mesmo a comunicação com a montadora, de modo integrativo com os demais setores e serviços é possível por meio deste recurso. Essa interatividade pode levar a revenda a uma considerável melhoria dos indicadores de produtividade e otimização de recursos humanos, incrementando, portanto na qualidade dos serviços prestados.

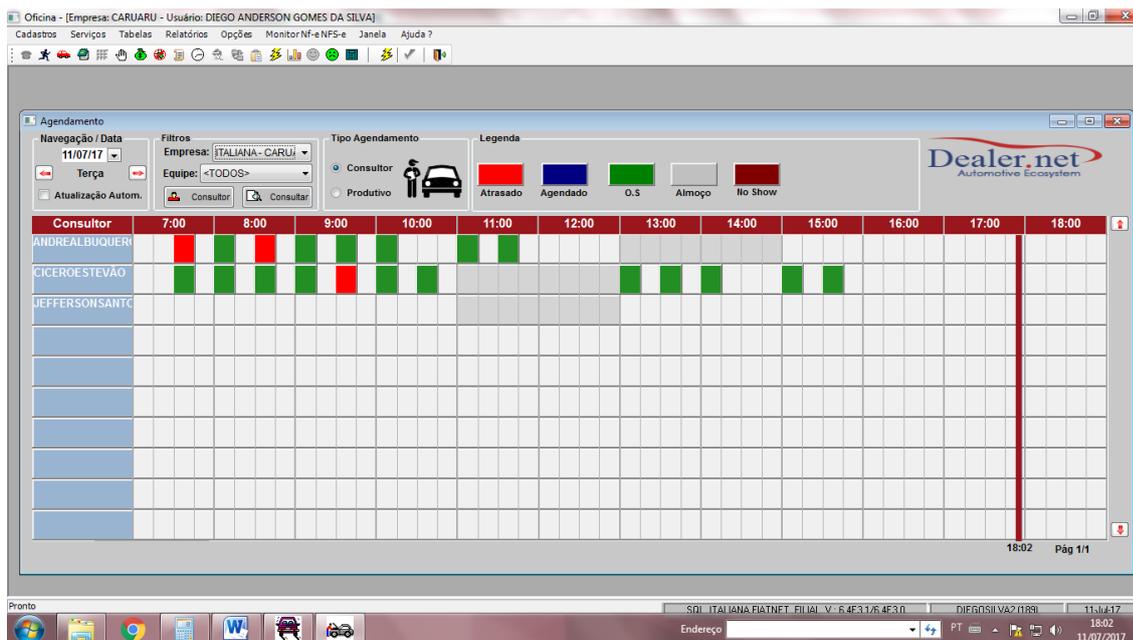
A arquitetura do Dealenet possibilita o armazenamento de dados em um servidor gerenciado por um software específico, que permite maior consistência e integridade das informações. A empresa possui dois módulos: Um módulo técnico e um módulo administrativo.

Módulo Técnico

O módulo técnico visa à gestão de vendas de veículos. Por meio deste é possível acompanhar de maneira precisa e integral o processo de vendas, apurando, por exemplo, a sua margem. Com este módulo é possível controlar as disponibilidades de veículos no estoque, em trânsito ou no futuro.



A assistência técnica deste módulo acompanha os serviços realizados durante toda a vida do veículo. A marcação de tempo e requisição de peças são realizadas pelo “produtivo”. O estoque de peças oferece todas as ferramentas necessárias a uma gestão de estoque.

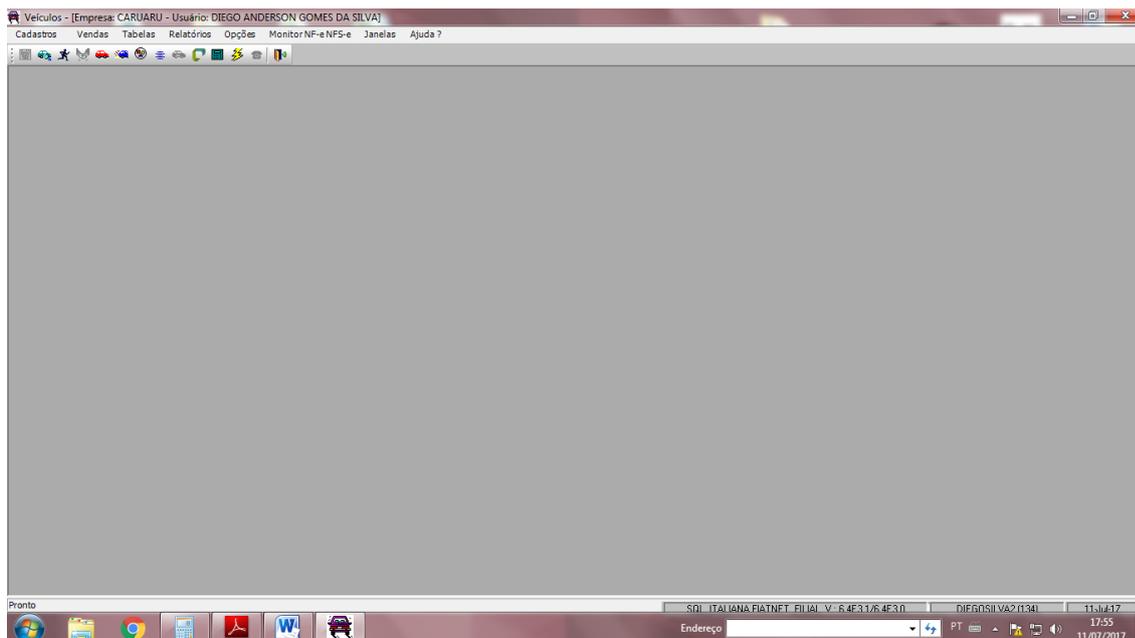


The screenshot shows a service order form titled 'Ordem de Serviço (w_sof_os)'. The form is divided into several sections: 'Veículo' (Vehicle) with fields for Nº O.S., Prisma, Chassi, Placa, Cor, Km Atual, Dt. Venda, and Comb. (%); 'Rastreador ou Bloqueador'; 'Acessórios Originais'; 'Proprietário' (Owner) with fields for Endereço, Bairro, Cidade, Telefones, E-Mail, and Pesq. p/ e-mail; 'Cliente' (Client) with fields for Nome, E-Mail, Limite, Disponível, and Últ. Compra; and 'Situação do Cliente' (Client Status) with checkboxes for 'Serviço c/ mobilidade?', 'Autorizado orçamento revisado?', and 'Solicitação peça substituída?'. There are also sections for 'Quem trouxe o veículo?' (Who brought the vehicle?) with radio buttons for 'Proprietário', 'Condutor', and 'Usuário', and 'Veículo Locado' (Rented Vehicle) with fields for 'Data' and 'Nº Caso'. The bottom status bar shows 'Incluir Novas Ordens de Serviço', 'SQL ITALIANA FIATNET FILIAL V. 6.4F31/6.4F30', 'DIEGOSILVA21189', '11/07/17', '18:02', and '11/07/2017'.

Em contrapartida o módulo administrativo tem como característica do financeiro o controle de contas a pagar ou a receber, além do controle bancário. A gestão financeira é composta por um conjunto de aplicativos integrados que favorece a centralização das empresas, por meio destes é possível controlar o recebimento, pagamentos, caixas e bancos entre outros dispositivos de caráter financeiro.

Módulo Administrativo

O módulo administrativo é integrado com os módulos de vendas e veículos, peças e assistência técnica. Este contabiliza de forma automática todas as operações da empresa, emitindo fichas de compensação nacional e desta maneira transmitindo e recebendo informações diretamente ao Banco. É possível, desse modo, controlar todo o fluxo de caixa.



Quanto ao ecossistema DealerNet sabe-se que é apresenta ferramentas integradas, como o DealerNet CRM e o ERP permite uma comunicação integrada entre funções de linha de frente e demais funções de “back-office”. Ainda analisando o ecossistema DealerNet BI também conhecido como DealerNet IGE é uma ferramenta de análise que integra todos os dados da empresa e viabiliza o acesso de gestores a informações atualizadas que auxiliam na tomada de decisões.

Planilhas dinâmicas do Excel podem ser geradas a partir de então, e desse modo permite agilidade e flexibilidade no gerenciamento. Devido ao uso de planilhas é possível utilizar filtros inteligentes e de diversas combinações entre linhas e colunas. Com o DearlerNet BI possibilita a tomada de decisões rápidas e seguras.

Nesse contexto temos o DealerNet GATEWAY é um meio de comunicação, como um portal, que permite a integração entre DealerNet ERP e demais aplicativos que podem ser inclusive terceirizados. Através destes consultas e atualizações de informações podem ser perpassadas com muita segurança e confiabilidade.

Contamos também, dentro desse sistema, com o DealerNet BANK enquanto solução de integração financeira. Este recurso foi criado sob medida para facilitar o gerenciamento de cobranças, extratos, pagamentos e varreduras entre as empresas e bancos. Através deste, e com auxílio do recurso do Electronic Data-Interchange (EDI) as transações bancárias em sua totalidade são realizadas de forma integrada e automática em um ambiente eletrônico seguro e único. Muitas transações financeiras são realizadas via web.

O recurso TEF é o processo de transações com cartões de débito ou crédito. A relação entre empresa e administradoras de cartões de crédito e débito é facilitada por meio do TEF. Outro recurso é o DealerNet TORPEDO, nesse contexto, reduz os custos de ligações telefônicas e envio de mensagens personalizadas para os clientes, sobre serviços ou vendas de maneira rápida e segura. Esse programa envia mensagens SMS ou por email de maneira totalmente configurável, que melhora a comunicação com clientes.

Quando avaliamos a integração com a fábrica percebemos uma integração total com a fábrica de diversas marcas. O sistema tem a funcionalidade de Exportação de Veículos Vendidos que objetiva informar à fábrica os veículos vendidos pelo DN. A concessionária é consideravelmente beneficiada por esse processo, pois além de integração é possível o processamento rápido de arquivos da concessionária.

Todas as atividades da concessionária agregam valor e portanto são passíveis de gerar produtividade e lucro. Todo um contexto pode ser interligado por meio desse sistema. Diversos departamentos da empresa como setor de veículos novos, semi-novos; peças; oficina mecânica; funilaria e pintura; despesas comuns e receitas acessórias são contempladas nesse contexto.

Consultar e controlar o movimento mensal da concessionária se torna fácil por meio desse recurso e possibilita a visão da Dealernet DGR como segura, consistente e completa. Como ponto forte da empresa, vale ressaltar que esta empresa possui uma camada de segurança que define os direitos de acesso de usuários do sistema. O controle de “backups” é implementado através do gerenciamento de banco de dados, permitindo que sejam executados mesmo como sistema de operação.

3.3 Utilização do SIG segundo a percepção do colaborador

Na atualidade algumas empresas gerenciam suas empresas de maneira simples e sem muito planejamento, porém essa realidade resulta em decisões equivocadas e errôneas que podem acarretar em prejuízos à empresa e pode levar a um verdadeiro caos administrativo, conforme afirma Oliveira (2008).

Com a coleta de dados indagamos ao entrevistado se o corpo de servidores da FIAT Italiana faz uso de um SIG, e obtivemos a resposta que “Sim, DEALERNET/FIATNET” (ENTREVISTADO). Diante desse fato percebemos que a empresa usam de um sistema que o auxilia na tomada de decisões.

Um dos grandes percussores de transformação no cenário competitivo é a evolução contínua da evolução tecnológica. Essa realidade afetou significativamente as atividades humanas. As Tecnologias da Informação (TI) passaram a ser um importante propulsor diante do mercado competitivo (ALBANO, 2001).

Neste sentido para que as organizações se mantenham no mercado, tendo em vista a competitividade e as constantes mudanças de mercado, a implementação de recursos inovadores e que facilitem a organização, gestão e o mecanismo de trabalho é justificada.

Ao indagarmos ao colaborador sobre o motivo da implantação do SIG utilizado percebemos que a implantação se deu “porque é o sistema homologado pela FIAT onde existem todas as integrações necessárias para realizar as atualizações e operações junto a fábrica” (ENTREVISTADO). A utilização do SIG utilizado pela empresa ocorreu no ano de 2003, que já vimos anteriormente que é o mesmo ano de instalação da filial em Caruaru.

É interessante ressaltar que é possível utilizar o SIG em diversos departamentos de uma empresa e trata-se de uma das melhores ferramentas de planejamento da organização gerencial (MORAES, 2004). Na empresa estudada o SIG “é utilizado em toda empresa, desde o primeiro atendimento da portaria até o gerente” (ENTREVISTADO).

Essa utilização, em toda abrangência da empresa, é utilizada por todos os servidores, pois conforme o funcionário entrevistado “todos os colaboradores que necessitam lançar ou consultar algo no sistema” (ENTREVISTADO).

O SIG possibilita aos colaboradores o dinamismo para o embasamento de decisões que norteiam a empresa, tanto em questões administrativas internas, estratégias de vendas e as demais áreas que precisem de uma gestão com base em uma maior apuração de indicadores/informações (MORAES, 2004).

Todo um suporte técnico é requerido para a efetivação da implantação do sistema de informação, esses recursos podem ser de caráter humano ou material. Pensando nisso, o entrevistado foi questionado quanto ao funcionamento do SIG frente a uma possível “pane” elétrica, por exemplo. Obtivemos a resposta que:

Em eventual parada elétrica, temos um gerador e um no break exclusivo para nossos servidores, onde no período de 2 a 3 horas conseguem operar sem a energia da operadora. Em caso de pane física (próprio servidor do sistema), possuímos um servidor de espelhamento que ao ser levantado perdem apenas as informações de 1 a 2 horas atrás (ENTREVISTADO)

Com a evolução e sofisticação do mercado, a necessidade de adequação e aperfeiçoamento em áreas de informação de empresa usa de artifícios para obtenção do sucesso empresarial (SACILITTI, 2011).

Sabendo que o uso de informações requer, dentro do sistema, de técnicas informatizadas a habilidade de uso dos recursos. Nesse sentido a empresa oferta subsídios para utilização do SIG.

Sim, no site da empresa existe um portal com todos os processos explicados, também disponibilizaram um canal no Youtube com os principais processos, eventualmente eles disponibilizam uma “Mesa Redonda” onde discutem novas atualizações ou processos em que os usuários tenham mais dúvida e atualmente na empresa existe uma pessoa responsável por aplicar o treinamento de processos básicos.

A importância do manuseio se dá pela possibilidade de disposição dos dados que por si só não podem ser utilizados no processo de tomada de decisões, mas podem ser convertidos e transformados em recursos que efetivem operações (OLIVEIRA, 2008).

Entretanto, é preciso que o sistema seja pensado de modo a abarcar todas as necessidades empresariais, considerando também as mudanças de mercado e as demandas exigidas. É necessário que atualizações sejam pensadas. Segundo o entrevistado, a empresa atenta a essa questão quando explica que:

Existem 2 tipos de atualização, sendo que uma delas é realizado a cada 15 dias, que chamamos de atualização de rotina, onde pequenos bugs são corrigidos e normalmente a cada 6 meses é liberada uma “virada” de versão, onde saem melhorias significativas.

Os SIG são em sua totalidade computadorizados e funcionam como um produto atualizável, e que integra pessoas, organizações, e tecnologias (PEROTTONI, 2001). Portanto, perguntamos ao entrevistado se o sistema consegue unir todas as informações necessárias a gestão eficaz. A fala do entrevistado aponta que “o sistema consegue juntar todas as informações necessárias para uma boa gestão, mas com o auxílio de outras ferramentas parceiras, consegue ter um melhor aproveitamento” (ENTREVISTADO). Além disso, percebemos que isso resulta em vantagens pois o sistema “cobre todo processo de gestão corporativa, ajudando a empresa a gerenciar os custos e as vendas/pós-vendas, podendo assim ajudar com o aumento da rentabilidade” (ENTREVISTADO).

O sucesso das empresas esta, nesse sentido, direcionado a essas vantagens. A velocidade em que as informações são assimiladas, devido a rapidez propiciada pelo sistema auxilia na tomada de decisões. Em contrapartida, quando questionado quanto às desvantagens, o entrevistado diz que “a desvantagem dele é que ele não é na nuvem e roda apenas no Windows” (ENTREVISTADO). Outra fala interessante pontua que:

Sim. Existem empresas parceiras que conseguem resumir os dados de uma forma onde consegue-se obter uma melhor resposta de como está o andamento da empresa. As áreas que utilizam um sistema parceiro são as de vendas, pós-vendas e peças.

Esta fala aponta quanto ao suporte requerido pelo sistema de informação. Posteriormente a isso, em associação foi indagado quanto a evolução do sistema gerencial, e percebemos que “O sistema vem se adequando ao mercado, sempre acompanhando o que tem de mais moderno e que visa facilitar ainda mais o trabalho” (ENTREVISTADO).

O SIG é mais que um mero instrumento facilitador diante de uma organização, ele se torna extremamente necessário a tomada de decisão. O objetivo deste é garantir um feedback frente aos acontecimentos. Entretanto atualizações periódicas e são necessárias para manutenção da aplicabilidade (MARTINS, 2012).

Com base nessa realidade indagamos ao colaborador quanto a existência de algum projeto substitutivo do SIG, mas segundo este “não existe previsão de troca de sistema, pois o FIATNET tem atendido muito bem as necessidades da empresa e suas parcerias só tem complementado ainda mais o sistema” (ENTREVISTADO). Percebemos a relevância do sistema na rotina empresarial da FIAT Italiana.

4 – CONCLUSÃO

O termo informações é conceituado como mensagens de comunicações audíveis ou visíveis, as quais normalmente são apresentadas em forma de documentos de forma física e virtual, e cada vez mais acessível através dos meios de comunicação.

As informações são essenciais para a qualificação dos serviços, principalmente em cenário empresarial. Por esse motivo os sistemas de informações são subsídios essenciais ao desenvolvimento empresarial, principalmente no nível de gestão.

A gerência usa a informação de maneira a atuar sinergicamente com estratégias que buscam o desenvolvimento e estruturação de atividades organizacionais, além de por meio destas tecnologias de informação, subsidiar uma comunicação eficaz associada à agilidade ao acesso a conteúdos informativos.

Embora os resultados obtidos tenham evidenciado uma boa aplicação do SIG utilizado na empresa de estudo, se faz necessário uma manutenção do sistema para garantir competitividade e estabilidade empresarial, diante as constantes mudanças.

As adequações precisam ser consideradas ao decorrer do processo empresarial considerando as demandas requeridas pelo próprio mecanismo de funcionamento do mercado consumidor.

Alcançar o sucesso comercial implica, portanto, em uma necessidade constante de sinergia entre diversos fatores, como por exemplo, dispor de um atendimento e assistência a vendas eficiente, além de oferecer produtos diversificados e de alta qualidade.

Outros fatores estão associados a resultados de retorno financeiros verdadeiramente satisfatórios. A adequação e atualização constante do SIG de uma empresa pode subsidiar a elevação da qualidade do serviço, tanto no que se refere ao atendimento ao cliente quanto no que tem relação com a gestão/administração da empresa.

O SIG é de extrema importância para o funcionamento da empresa com vistas as práticas e aplicações no cotidiano em maioria das atividades realizadas na concessionária.

Por fim, conclui-se com esse estudo que o SIG implantado na empresa, o FIAT NET, é eficiente diante dos dados percebidos. Entretanto, ressalta-se o uma preocupação relacionada à atualização em algumas áreas específicas tais como relacionamento com o cliente e indicadores de vendas.

Há necessidade de cruzar informações sobre a rentabilidade empresarial, descontos, custo pré venda no caso de seminovos, e dessa maneira ofertar aos colaboradores informações mais fidedignas perante a realidade empresarial.

REFERÊNCIAS

ALBANO, C. S. Adoção de novas tecnologias da informação: um estudo de problemas e ações nas Cooperativas Agropecuárias do Rio Grande do Sul. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24., 2001, Campinas, São Paulo, 2001.

ALBERTIN, A L. Aumentando as chances de sucesso no desenvolvimento e implementação de sistemas de informações. Revista de Administração de Empresas.

AUDY, J. L. N.; ANDRADE, G. K. de; CIDRAL, A. Fundamentos de Sistemas de Informação. Porto Alegre. Bookman, 2005. 208 p. 2. CARAVANTES, G. R. , PANNON, C.C. & KLOECKNER, M.C. Administração, Teorias e Processos. São Paulo .mpresas, São Paulo, v.36, n.3, p.61-69, jul/ago/set 1996.

BAZZOTTI, C.; GARCIA, E. A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial e tomada de decisões. em Revista, Cascavel, v. 6, n. 11, p.1-18, jun. 2007.

FERREIRA, A.; OTLEY, D.T. Exploring inter and intra-relationships between the design and use of management control system. Working Paper Series, 2006. 32 p. Disponível em: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=896228#PaperDownload>. Acesso em: 03 jul. 2017.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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

HANSEN, D.R., MOWEN, M.M. Gestão de custos: contabilidade e controle. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001. 783 p.

LAKATOS, E.M.; MARCONI, M.A. Fundamento de metodologia científica. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAUDON, K.C., LAUDON, J.P. Sistemas de informação: com Internet. Tradução de Dalton Conde de Alencar. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999. 389 p.

MARTINS, P.L. Tecnologia e Sistemas de Informação e Suas Influências na Gestão e Contabilidade. Iptan, São João Del-rei, v. 9, n. 1, p.2-13, jan. 2012.

MATSUDA. Teoria dos sistemas. Disponível em: <<http://sites.mpc.com.br/gberaldo/Teoria%20dos%20sistemas.pdf>>. Acesso em: 2 jul. 2017

MORAES, G.D.A; TERENCE, A.C.F; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. A tecnologia da informação como suporte a gestão estratégica da informação na pequena empresa. Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, São Paulo, v. 1, n. 1, p.27-43, 2004.

OLIVEIRA, D.P.R. Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2001. 285 p.

O'RAND, Angela, KRECKER, Margaret Z. Concepts of life cycle: their history, meanings, and users in the social sciences. **Annual Review of Sociology**, v. 16, n.1, p.241-262, 1990.

PERTTONI, R. et al. Sistema de informação: Um estudo comparativo das características tradicionais das atuais. *Read*, Porto Alegre, v. 7, n. 21, p.2-28, maio/jun. 2001.

PRATES. G. A; SARAIVA, A. L.; CAMINITI, G. B. Tecnologia da informação em pequenos hotéis. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE COMUNICAÇÃO, 7., 2004, Anais..., Porto Alegre, Rio Grande do Sul, 2003..

SPINOLA, M.; PESSÔA, M. Tecnologia da Informação. In: *Gestão de Operações*. 2a ed. Professores do Departamento de Engenharia da escola Politécnica da USP e da Fundação Carlos Alberto Vanzolini. São Paulo: Editora Edgard Blücher,1998, cap.4. p.97-104.

STROEHER, A.M.; FREITAS, H. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. *RAUSP-e V1*, n1, jan-jun 2008.

TOIGO, L.A. et al. Um estudo sobre a utilização dos sistemas de informações na contabilidade. *Revista de Administração e Ciências Contábeis*, Uruguai, v. 5, n. 10, p.2-16, jan. 2010. IDEAU.

TORQUATO, P.R.G.; SILVA, G. P. Tecnologia e estratégia: uma abordagem analítica e prática. São Paulo: *Revista de Administração*, v. 35, n.1, p.72-85, jan./mar 2000.

VERGARA, S. C. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

APÊNDICES

Apêndice I

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO - UFPE
CAMPUS AGRESTE
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Nome do funcionário: João Gonçalves Neto

Cargo: Gestor de TI

Tempo de atuação na empresa: 10 anos

1. Os funcionários dessa empresa utilizam um SIG?

Sim, DEALERNET / FIATNET.

2. Porque o SIG dessa empresa foi implantado?

Foi implantado porque é o sistema homologado pela FIAT onde existem todas as integrações necessárias para realizar as atualizações e operações junto a fábrica.

3. Quando ocorreu a implantação do SIG dessa empresa?

No ano de 2003.

4. Em quais áreas da empresa o SIG é utilizado?

O sistema é utilizado em toda empresa, desde o primeiro atendimento da portaria até o gerente.

5. O SIG dessa empresa é utilizado por quais colaboradores?

Todos os colaboradores que necessitam lançar ou consultar algo no sistema.

6. Em eventual pane no SIG, ou falta de energia, como a empresa funciona?

Em eventual parada elétrica, temos um gerador e um no break exclusivo para nossos servidores, onde no período de 2 a 3 horas conseguem operar sem a energia da operadora. Em caso de pane física (próprio servidor do sistema), possuímos um servidor de espelhamento que ao ser levantado perdem apenas as informações de 1 a 2 horas atrás.

7. Há treinamentos em relação ao SIG dessa empresa? Quais são? Com qual frequência ocorrem?

Sim, no site da empresa existe um portal com todos os processos explicados, também disponibilizaram um canal no Youtube com os principais processos, eventualmente eles disponibilizam uma “Mesa Redonda” onde discutem novas atualizações ou processos em que os usuários tenham mais dúvida e atualmente na empresa existe uma pessoa responsável por aplicar o treinamento de processos básicos.

8. O SIG dessa empresa é atualizado com qual frequência?

Existem 2 tipos de atualização, sendo que uma delas é realizado a cada 15 dias, que chamamos de atualização de rotina, onde pequenos bugs são corrigidos e normalmente a cada 6 meses é liberada uma “virada” de versão, onde saem melhorias significativas.

9. O SIG da empresa consegue unir todas as informações importantes para a gestão eficaz do negócio?

O sistema consegue juntar todas as informações necessárias para uma boa gestão, mas com o auxílio de outras ferramentas parceiras, consegue ter um melhor aproveitamento.

10. Quais as vantagens de utilizar o SIG da empresa?

Como vantagem o sistema cobre todo processo de gestão corporativa, ajudando a empresa a gerenciar os custos e as vendas/pós-vendas, podendo assim ajudar com o aumento da rentabilidade.

11. Quais as desvantagens de utilizar o SIG dessa empresa?

A desvantagem dele é que ele não é na nuvem e roda apenas no Windows.

12. O SIG dessa empresa necessita de algum suporte de outro sistema para o gerenciamento da atividade da empresa? Se sim, em quais áreas?

Sim. Existem empresas parceiras que conseguem resumir os dados de uma forma onde se consegue obter uma melhor resposta de como está o andamento da empresa. As áreas que utilizam um sistema parceiro são as de vendas, pós-vendas e peças.

13. Como o SIG dessa empresa evoluiu com o passar do tempo, devido às exigências do mercado por novas tecnologias?

O sistema vem se adequando ao mercado, sempre acompanhando o que tem de mais moderno e que visa facilitar ainda mais o trabalho.

14. Existe algum projeto de desenvolvimento de outro sistema, para substituir o SIG dessa empresa? Se sim, qual a previsão para ser implantado? Por quê?

Não existe previsão de troca de sistema, pois o FIATNET tem atendido muito bem as necessidades da empresa e suas parcerias só tem complementado ainda mais o sistema.