

FACER - FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

JEFERSON SILVA MARINHO

**EMPREGO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NA
PEQUENA EMPRESA**

Rubiataba -GO.

2006

JEFERSON SILVA MARINHO



EMPREGO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NA PEQUENA EMPRESA

Trabalho de conclusão de curso
apresentado a Facer, com o intuito
de obter o título de bacharel em
Administração Rural.

25208
500w

Tombo nº	1.2649
Classif.:	004.65.016
Ex.:	1
Origem:	d
Data:	05-03-07

Rubiataba -GO.

2006

FICHA CATALOGRÁFICA

MARINHO, Jeferson Silva

Emprego da tecnologia de informação na pequena empresa. / Jeferson Silva Marinho – Rubiataba - GO: FACER, 2006.

38 p.

Orientador: Flavio Manoel Coelho (Mestre)
Monografia (Graduação em Administração de Empresas)
Bibliografia.

1. Tecnologia da informação. 2. Pequenas empresas e impacto organizacional. 3. Mudança organizacional. I MARINHO, Jeferson Silva.

II. Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba. III. Título.

CDU 004:65.016

Elaborada pela Bibliotecária Célia Romano do Amaral Mariano – CRB-1/1528

FOLHA DE APROVAÇÃO

JEFERSON SILVA MARINHO

**EMPREGO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA
PEQUENA EMPRESA**


COMISSÃO JULGADORA MONOGRAFICA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE
GRADUADO PELA FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

Trabalho examinado em: 15/12/2006

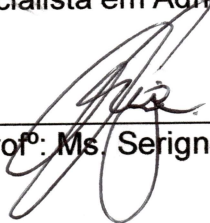
Orientador: _____


Profº: Ms. Flávio Manoel Coelho

Examinador: _____


Profº: Enoc Barros da Silva
Especialista em Administração de Empresas

Examinador: _____


Profº: Ms. Serigne Ababacar Cissé Ba

Rubiataba, 15 de Dezembro de 2006.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais que sempre me incentivaram e deram-me força e motivação necessária para chegar ao meu objetivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha companheira, Marcilene Cristiane da Silva; e aos meus tios, Maria Conceição Arruda Marinho; Samuel Sebastião da Silva; Salvina Luiz da Silva; Antonio Marinho da Mota, Lucas Mendonça de Oliveira e ao Prof. André Raposo pela força e dedicação que tiveram comigo.

RESUMO

Este trabalho visa apresentar a um estudo sobre o emprego da tecnologia de informação em várias empresas que compõem os diversos campos de atuação de mercado no município de Paraíso do Tocantins - TO. Este estudo das diferentes realidades foi feito com intuito de apresentar uma análise da visão dos pequenos empresários e seus colaboradores, partindo do emprego da tecnologia de informação em sua empresa ou em empresas que atuam. Para coleta de dados necessários foi feita por entrevista utilizando recursos da metodologia científica com questionário. Esse instrumento de coleta foi aplicado pela forma que pudéssemos obter diferentes tipos de opiniões e expectativas no uso das tecnologias de informação. Com base na fundamentação teórica, feita através da pesquisa bibliográfica, há uma espécie de comparação da teoria com a realidade das empresas em que coletamos as informações.

PALAVRAS CHAVE: Tecnologia da Informação, Pequenas Empresas e Impacto Organizacional.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	08
2. PROBLEMA	09
3. OBJETIVOS	10
3.1. GERAL	10
3.2. ESPECÍFICOS	10
4. JUSTIFICATIVA	11
5. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
5.1. Tecnologia da Informação	12
5.2. Importância da Tecnologia da Informação	12
5.3. A Evolução dos Antigos CPDs para Tecnologia de Informação Atual	13
5.4. Valor da Informação	14
5.5. Unidade da Tecnologia da Informação	15
5.6. Alguns Sintomas de Má Coordenação no Desenvolvimento de Tecnologia da Informação e na Mudança Organizacional	16
5.7. Os Empregados, Empresários e Clientes Ignoram o Sistema	17
6. METODOLOGIA	18
6.1 Tipos de Pesquisa	18
6.2 Amostra	18
6.3 Caracterização do Instrumento	19
6.4 Procedimentos	19
7. ANÁLISE DOS RESULTADOS	20
7.1. Diretor/Empresário	21
7.2. Funcionários	25
7.3. Clientes	27
8. CONCLUSÃO	29
9. SUGESTÕES	30
10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
APÊNDICES	33
FOTOS – Dos Sistemas de Tecnologia das Empresas	
DADOS DO ALUNO	
ANEXOS	39

1 INTRODUÇÃO

A escolha do "Sistema de Informação¹" na pequena empresa, foca-se a necessidade das empresas em se adequarem ao mercado competitivo e tecnológico que vivemos atualmente, com isso atribuímos ao processo da globalização de mercados, a velocidade dos avanços tecnológicos, a busca pela informação se tornou alvo comum de toda sociedade, naturalmente, emerge o conceito de uma sociedade de informação, onde ter informação ou, ao menos ter garantido o acesso a ela, passa a ser um diferencial de uma nova era de consumidores exigentes, e empresas preocupadas em sua sobrevivência no meio as mudanças e inovações tecnológicas.

Durante muito tempo a tecnologia de informação foi tratada e operacionalizada pelas empresas com base na visão muito estreita, que situava apenas no pequeno mundo de um C.P.D². Eram os tempos em que a informática servia muito mais aos propósitos do próprio órgão gestor da tecnologia que os objetivos da empresa.

Aliás, os primeiros computadores eram enormes e muito complexos, com o passar dos tempos e com a evolução de tais sistemas, foi acontecendo uma conjunção de várias especialidades na utilização do computador.

¹ Sistema de Informação: é todo e qualquer dispositivo que tem a capacidade para tratar e/ou processar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica.

² C.P.D: Centro de Processamento de Dados.

2 PROBLEMA

Verificamos, que as pequenas empresas não percebem que seus lucros estão ligados diretamente aos sistemas de informações instalados em suas empresas, com isso gera uma desvalorização dos sistemas, e conseqüentemente uma sobrecarga nas pessoas envolvidas com o processo da informação, de acordo com uma pesquisa feita em 10(dez) empresas com quadro de pessoal entre 05 (cinco) e 20 (vinte) funcionários.

A necessidade de disponibilizar informações para o setor produtivo tem levado a reflexões e esforços no sentido de atender de forma ampla e significativa a demanda em sua sociedade do conhecimento da informação.

3 OBJETIVOS

3.1 Geral:

- Criar visualizações junto aos empresários das pequenas empresas que compõem os diferentes tipos de mercado, e assim corrigir a postura dos empresários e seus colaboradores, direcionando sua visão aos lucros devido à implantação da tecnologia de informação em suas empresas.

3.2 Específicos:

- Reconhecer como processo valorativo para os alicerces do desenvolvimento das pequenas empresas como retorno dos recursos aplicados após a informação;
- Identificar as possíveis causas da desconsideração por parte do empresário no qual seus lucros estão ligados diretamente ao sistema de informação;
- Reconhecer as vantagens obtidas depois da implantação tecnologia da informação.

4 JUSTIFICATIVA

Em um mundo globalizado, inovações tecnológicas e competitivas passam a ser palavras-chave para o desenvolvimento econômico de um país e para conquistar espaço junto à economia.

As empresas estão investindo em inovação tecnológica, afim de agregar valores aos seus produtos e serviços, com isso ganham mercado e aumenta sua competitividade.

A relevância da tecnologia, em especial como fator alavancador da competitividade e elemento diferenciador que garanta a sobrevivência de empresas e organizações, tem levado a sociedade desenvolver grandes esforços de capacitação tecnológica que gera benefícios devido à implantação do sistema de informação.

Percebemos ainda, que através do contato direto com as pessoas envolvidas na área da tecnologia das empresas, o conhecimento chegará aos resultados esperados.

CAPÍTULO I

5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

5.1 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

A Tecnologia de Informação é considerada um dos responsáveis pelo sucesso das organizações em vários níveis. O primeiro é a questão de sobrevivência da empresa em que a tecnologia de informação pode atuar no alongamento do ciclo de vida dos produtos, possibilitando a obtenção de maior competitividade nos seus respectivos setores de atuação.

No mundo em que vivemos, conhecimento é algo de fundamental importância, ter a informação. Pelo simples motivo de se ter, não apresenta grande diferencial competitivo. Quando a informação é trabalhada, ela gera algum tipo de conhecimento, é isso que diferencia a empresa e os profissionais no mercado atual.

Segundo Devenport e Prusack (1998), "Conhecimento é de difícil estruturação, trabalhosa, capturação de máquinas, freqüentemente tácito ou subtendido, transferência dificultosa e complexo de gestionar".

5.2 A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A importância da tecnologia da informação que através deste meio, podemos desempenhar qualidade de negócios, tendo interação entre empresa e pessoas, que estão em busca dos serviços e produtos oferecidos à empresa. Com a nova era da informação, as organizações necessitam adquirir essa ferramenta que transmite informações dos produtos serviços que a empresa tem colocado no mercado.

A tecnologia pode ser mais um elemento integrador, por reduzir distância, tempos e custos. Por meio dela, pequenos negócios podem desenvolver afinidades econômicas, ganhar visibilidade global e conquistar mercados. Viabilizando-se os negócios, dão-se condições para que pessoas e empresas possam se estabelecer onde desejarem e tirar partido das características e potencialidades regionais. (TAKAHASHI, 2000, p. 9).

O uso da tecnologia de informações vem como mecanismo para aumentar a competitividade das pequenas e médias empresas, como uma estratégia a serem agregadas a conseguir superar as concorrências. Essas tecnologias beneficiam as empresas dando suporte para atender as necessidades vigentes no mundo globalizado.

5.3 A EVOLUÇÃO DOS ANTIGOS CPDs PARA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO ATUAL

Inicialmente, esses sistemas de bancos de dados surgiram nos computadores de grande porte os quais possuíam corpo técnico organizado e treinado nos CPDs- Centro de Processamento de Dados, boa documentação, normas de trabalho e faziam com que as empresas que aderissem a tais sistemas, tivessem de se organizar ou adaptar ao sistema de trabalho como um todo nessas empresas.

A evolução permitiu que nas décadas seguintes se trabalhassem com dados compartilhados pelas aplicações, ocorresse a independência entre dados e aplicações, flexibilidade no acesso e as aplicações não se preocupassem mais com a gerência de dados.

As aplicações criadas pelos programadores puderam cada vez mais se concentrar em trabalhar a informação: sua obtenção, apresentação e disponibilização.

Com o passar dos anos, surgiram no mercado diversas linguagens de programação visual (Visual Basic, Delphi, Visual Class, Visual C, para Internet, o VB Net ou Net, kylux...) as quais permitem criar aplicações mais amigáveis e melhorar a apresentação das informações aos usuários.

A Tecnologia de Informação do final do milênio anterior, na década de 90, possibilitaram que se disponibilizassem os bancos de dados na internet e nas aplicações obstruídas ao longo do planeta.

Com o aumento da disponibilização mundial da informação ocorreram as mudanças de paradigmas ou modelos de comércio como surgimento de novas formas de fazer negócios, como é o caso do comércio eletrônico e outros avanços característicos de nossa época atual. Todo esse conjunto de tecnologias, aplicações e avanços fazem parte dos sistemas de informação atual.

Os avanços prosseguem a passo cada vez mais largos e céleres, e para a maioria das pessoas da sociedade torna-se até difícil acompanhar a velocidade da evolução deles. Muitas pessoas questionam: "Qual é o caminho para acompanhar todo esse processo e progresso tecnológico e social?"

Os sistemas de informação podem ajudar a resolver estes problemas de informação e, particularmente, os sistemas que fazem o uso de tecnologias mundiais, como é o caso da Internet, pois ela aumenta a disponibilidade dos sistemas de informação para as pessoas em qualquer lugar onde se tenha uma conexão na grande rede.

5.4 VALOR DA INFORMAÇÃO

A informação nos dias de hoje tem um valor altamente significativo e pode representar grande poder para quem possui, seja pessoa ou instituição. Ela possui seu valor, pois está presente em todas as atividades que envolvem pessoas, processos, sistemas, recursos financeiros, tecnologias e etc.

Para os negócios, atualmente é vital poder enviar e receber informações quando e onde necessárias, instantaneamente. Pessoas deverão estar capacitadas a enviar e receber informações para seus superiores, seus colegas, clientes. *Lap-tops* e *softwares* de uso pessoal estão permitindo que cada indivíduo possa ter acesso à virtualmente qualquer informações e em qualquer localização. A produtividade em contínuo aumento é cada vez mais necessária, com novas formas de trabalhar, e as estruturas organizacionais passando a ser mais colaborativas. (TORRES, 1995, p. 65).

Hoje com novas tecnologias, como televisão, computadores e telecomunicações, as empresas passaram a receber informações em tempo real. Tendo as organizações informações que traz inovações no processo estratégico, na prestação de serviços e produtos ao consumidor.

5.5 UNIDADE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

De acordo com (DRUKER, 1995). "A unidade de Tecnologia da Informação é a área ou departamento, ou setor, ou seção responsável pelos serviços de informática e pelos recursos de tecnologia".

Atualmente podemos observar que a Tecnologia de Informação e seus recursos são vistos como ferramentas de trabalho e como uma unidade departamental, moderna, transparente e efetiva. E suas atividades e responsabilidades podem ser disseminadas em toda empresa.

A empresa que chama a Unidade de Tecnologia de Informática de Centro de Processamento de Dados (CPD), utiliza conceitos de informática e processamento de dados iniciados na década de 60. Ainda é possível, porém, encontrar empresas que possuem o Setor de Processamento de Dados dentro da Unidade de Tecnologia de Informação, que tem como missão apenas a digitação, o processamento e conferência de dados.

As organizações como os olhos na modernidade, perenidade, competitiva e inteligência empresarial estão realizando trabalhos por tarefas ou objetivos, reduzindo os níveis hierárquicos e diminuindo esse número de funcionários. Ao diminuir o número, a empresa passa a exigir maior e melhor capacitação dos profissionais que nela atuam, e conseqüentemente, necessita reorganizar a Unidade de Tecnologia da Informação.

A posição organizacional da Unidade de Tecnologia da Informação também tem implicações significativas em sua forma de atuação, que pode apresentar-se como:

- Empresa que presta serviços para o mercado em geral;
- Divisão empresarial que presta serviços para toda empresa ou grupo empresarial;
- Holding que congrega e centraliza as atividades de Tecnologias de Informação de diversas empresas;
- Unidade Central em staff ou de assessoramento;
- Unidade departamental como um departamento, ou setor dentro da empresa;
- Solução que mescla os tipos anteriores;

5.6 ALGUNS SINTOMAS DE MÁ COORDENAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E NA MUDANÇA ORGANIZACIONAL

Os estudos comparativos proporcionam uma evidência sistemática de que implementar novas tecnologias sem promover as inovações organizacionais apropriadas, freqüentemente resulta em sistemas que falham devidos a vários aspectos, tais como: treinamento de pessoal, equipamentos, sistemas complexos entre outros.

5.7 OS EMPREGADOS, EMPRESÁRIOS E CLIENTES IGNORAM O SISTEMA

Às vezes os planejadores falham em proporcionar as condições organizacionais mínimas necessárias para o funcionamento de um sistema de T.I. muitos donos de empresa não acreditam que seus lucros tem alguma ligação direta com os sistemas implantados nas suas empresas. Os próprios funcionários também ignoram a qualidade e eficiência dos sistema de informação, e clientes sentem o impacto da mudança, por isso ela deve ser gradativa, implementado devagar para que não haja bruscos desvios em relação aos seus clientes. Contudo, deve treinar o pessoal oferecendo suporte necessário para um feedback, se necessário entre os clientes, funcionários e empresários, para que haja um conhecimento das idéias, algo a implementar ou retirar dos sistemas.

Qualidade é fator sempre existente nas organizações e no ambiente de informática; o desafio é sua otimização, seu alcance máximo; portanto, é ponto de partida para a melhoria da qualidade, é o foco correto, a determinação do ponto, ou situação em que a qualidade em informática deve ser revista/reanalizada/reconsiderada por meio de um processo de análise para encontro de novas ações da qualidade.(GIL, 1999 p. 43).

6 METODOLOGIA

A valorização e o reconhecimento das pessoas é o maior fator para atingir resultados positivos, mas para que isso aconteça, um dos requisitos fundamentais da atuação é comprometimento.

Para se chegar ao resultado da pesquisa foram dois meses de muita reflexão, observação, entrevistas e conversas com empresários, funcionários e clientes de 10 (dez) empresas.

Os participantes da pesquisa são as seguintes empresas dos municípios de Paraíso do Tocantins – TO, Karllu's Modas, Papelaria do Estudante, Ollimaq Celular, Celetron, Supermercado Zuum, Comercial de Verduras Damaso, Papelaria Arco Íris, Ismafer, Drogaria São Francisco LTDA e Eletrônica Central.

Os objetivos levantados no projeto foram atingidos tanto no que tange a conteúdos e atividades realizadas com empresários, funcionários e clientes, quanto aos questionários respondidos e entrevistas.

6.1 TIPO DE PESQUISA

O trabalho primou por levantar questões inerentes à Tecnologia de Informação, tanto nos aspectos legais a estudos realizados por vários autores que fornecem embasamento teórico-prático e informações que venham contribuir, principalmente com os universitários e as empresas que estão sendo objetos práticos de investigações.

6.2 AMOSTRAS

Foram utilizados os seguintes instrumentos para amostras escolhidas para a coleta de dados: a observação, a pesquisa e a entrevista semi-estruturada. Conforme Roesch (1999, p. 139) "o propósito da amostragem é construir um subconjunto da população que é representativo nas principais áreas de interesse da pesquisa".

Foi elaborado um roteiro de entrevista, que está em anexo neste trabalho, e a partir daí, realizando-as com encarregados de cada departamento, onde procurou obter o máximo de informações possíveis para melhor compreender as atividades de cada setor e identificar suas deficiências no aspecto empresarial.

6.3 CARACTERIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS

O questionário foi aplicado nas empresas, tem como objetivo maior fazer um diagnóstico da realidade em que se encontra as pequenas empresas que compõem os diferentes tipos de mercados, em sentido específico ao emprego da Tecnologia de Informação, para um diferencial com êxito no mercado competitivo.

O questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Para tanto, requer esforço intelectual anterior de planejamento, com base na conceituação do problema de pesquisa e do plano da pesquisa, e algumas entrevistas exploratórias preliminares. (ROESCH 1999, p. 142)

O instrumento de observação tem como objetivo maior confrontar os dados coletados na oportunidade da aplicação dos questionários, com a realidade das empresas e os pontos de vista similares e antagônicos do levantamento bibliográfico.

6.4 PROCEDIMENTOS

Para operacionalização destas propostas foram planejados os seguintes procedimentos:

- Observações prévias;
- Planejamento de pesquisa com elaboração do projeto de pesquisa;
- Identificação das fontes de pesquisa;
- Revisão da leitura ligada ao objetivo de estudo;
- Aplicação de instrumentos;
- Verificar a avaliação dos dados coletados.

7 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise e discussão dos resultados foram possíveis através da sistematização dos dados coletados através do instrumento de investigação, aplicado nas empresas em questão, abrangendo as pessoas envolvidas no processo de funcionamento das pequenas empresas, em um sentido específico do uso da Tecnologia de Informação.

Os pequenos empresários questionados através do instrumento de investigação aplicado as pequenas empresas em questão, são empresários de pequeno porte que optaram fazer uso das tecnologias de informações, o que possibilitou captar a visão empresarial, no sentido da importância em informatizar suas empresas.

A partir da entrevista feita pelos proprietários das pequenas empresas constata-se que:

- Diante do questionamento se os mesmos acreditavam que as tecnologias trouxeram benefícios para suas empresas, as respostas foram afirmativas. Denota, assim, a consciência de que as tecnologias são fatores essenciais para se obter sucesso.
- Em sua maioria, arrependem-se por não terem feito uso das tecnologias a mais tempo, devido a agilidade no processo de funcionamento de suas empresas.

Os colaboradores questionados através do instrumento de investigação que atua nestas pequenas empresas, afirmaram estar satisfeitos e familiarizados com as novas tecnologias, mostrando-se capacitados a dominar esta nova tendência que vem contribuindo no desenvolvimento destas pequenas empresas diante do acirrado mercado empresarial.

Dos clientes questionados, percebe-se uma variação de opiniões, onde alguns acreditam que a informatização das pequenas empresas trouxe benefícios tanto aos proprietários, colaboradores, como também para si, no sentido de agilidade no atendimento e diversificação dos produtos, outros têm uma visão

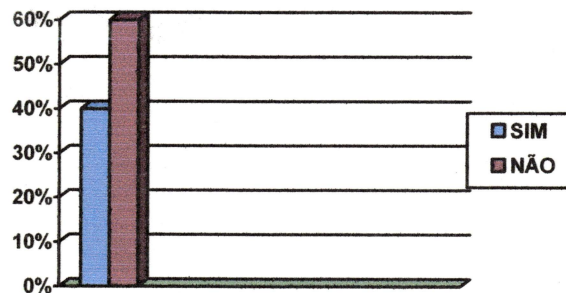
menos positiva, não conseguindo denominar benefícios trazidos pelas novas tecnologias.

Para o autor desta, está claro que no mundo atual onde tudo está girando em torno das novas tecnologias, os que não aderirem aos novos sistemas, serão considerados arcaicos, deixados para traz, pois a tecnologia de informação vem dominando os diversos mercados em suas atuações.

Após a realização do processo de pesquisa, onde foi coletado os dados e informações pertinentes ao tema proposto e de acordo com os objetivos geral e específicos, determinados, partimos agora para análise destes dados e informações coletadas em gráficos.

7.1 DIRETOR /EMPRESÁRIO

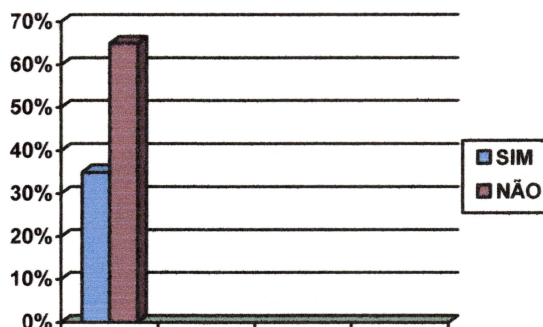
Gráfico 1 – ÍNDICE DE BENEFÍCIOS OBTIDOS PELA TECNOLOGIA NAS EMPRESAS



Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

De acordo com o resultado, os empresários constataram que não estão satisfeitos com a tecnologia implantada em seus estabelecimentos, isso é o que se deve ao fato de desconsiderar os lucros obtidos à implantação dos sistemas de informações.

Gráfico 2 – ÍNDICE DE RETORNO DE INVESTIMENTO FEITOS NA ÁREA TECNOLÓGICA



Fonte: Elaborado pelo autor, 2006.

De acordo com os empresários entrevistados consta que o índice de insatisfação é superior à satisfação, mas tudo se explica, pois falta uma cultura tecnologia a ser implementada, com visões para a área de tecnologia da informação com base em retornos financeiros esperados.

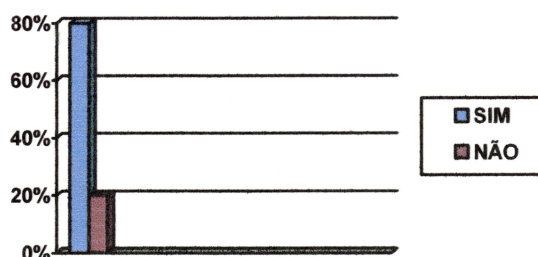
Gráfico 3 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO NO USO DA TECNOLOGIA



Fonte: Elaborado pelo autor, 2006.

Diante dos resultados observamos que, 40% dos entrevistados afirmaram que há pontos negativos no uso da tecnologia pela falta de informação necessária e treinamentos estratégicos para determinada função.

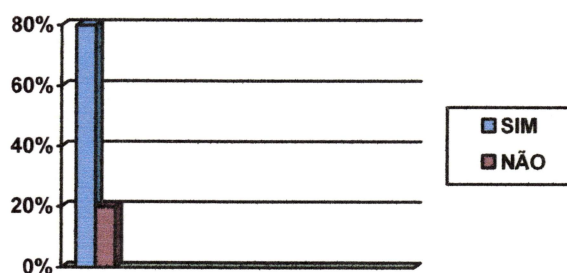
Gráfico 4 – ÍNDICE DE ARREPENDIMENTO POR NÃO TEREM IMPLANTADO TECNOLOGIA A MAIS TEMPO NA EMPRESA



Fonte: Elaborado pelo autor, 2006.

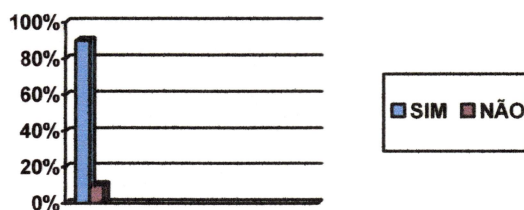
Disseram sim, que houve arrependimento por não terem investido na tecnologia antes, mesmo diante das respostas anteriores que o empresário não reconhecia a importância direta nos lucros, mas diante da implantação estão arrependidos por não terem implantado a mais tempo.

Gráfico 5 – ÍNDICE DE RAPIDEZ DE HÁBITO COM A TECNOLOGIA



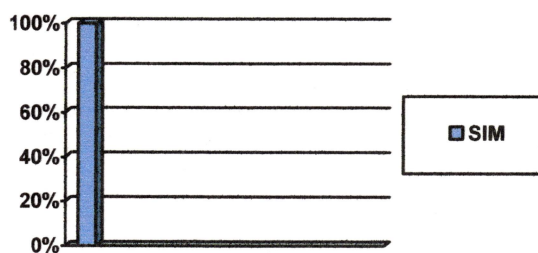
Fonte: Elaborado pelo autor, 2006.

A maioria dos empresários teve facilidade de se habituarem rapidamente com o sistema, pois na maioria das vezes os sistemas são de visual agradável e simplicidade.

Gráfico 6 – ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DE UM ESPECIALISTA NA MOTIVAÇÃO

Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

Verifica-se que a maioria dos empresários teve uma motivação de um especialista na área.

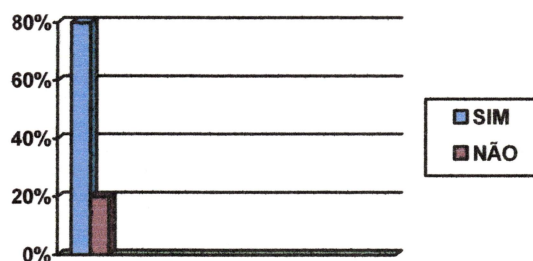
Gráfico 7 – ÍNDICE DE EXPECTATIVA PREVISTA PELOS EMPRESÁRIOS

Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

Pode-se constatar que todas as empresas têm uma expectativa de futura de retorno, com esse fator está motivando os empresários.

7.2 FUNCIONÁRIOS

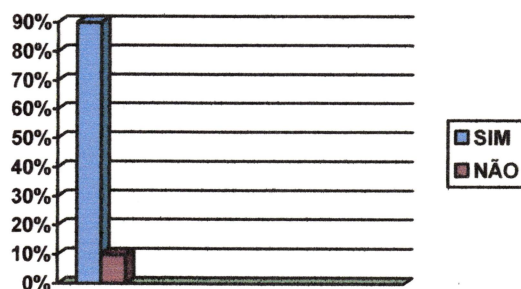
Gráfico 1 – ÍNDICE DE RAPIDEZ DE ADAPTAÇÃO AO SISTEMA



Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

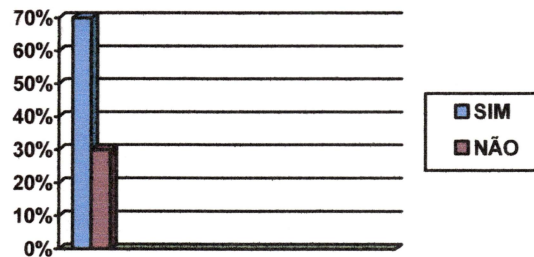
Os funcionários entrevistados se adaptaram com o sistema, pois na maioria das vezes é muito simples a utilização, com isso realizaram suas tarefas com maior rapidez, gerando maior qualidade no atendimento aos seus clientes.

Gráfico 2 – ÍNDICE DE FACILIDADE OBTIDO PELA TECNOLOGIA



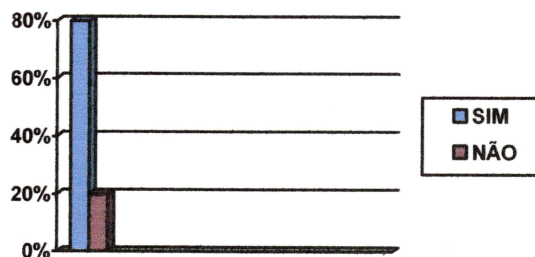
Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

Os funcionários obtiveram facilidades na execução de suas tarefas, mas isso deve-se ao fato de serem qualificados, apenas não acreditam que o sucesso nos resultados tem ligação com os sistemas de informações.

Gráfico 3 – ÍNDICE DE CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS AO SISTEMA

Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

A maioria dos funcionários estão qualificados, mas os que não tem conhecimentos vão fazer cursos para ter um melhor desempenho dentro da empresa.

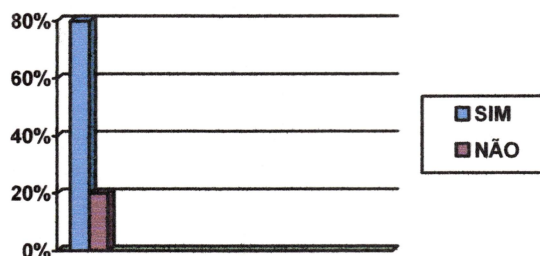
Gráfico 4 – ÍNDICE DE FACILIDADE NO ATENDIMENTO A CLIENTE

Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

Mediante o resultado pôde-se perceber que a facilidade é muita, e que a dificuldade no atendimento ao cliente é mínima, pois toda mudança gera transtornos e com isso que alguns clientes acostumados com maneiras antigas diante da tecnologia encontra alguma dificuldade.

7.3 CLIENTE

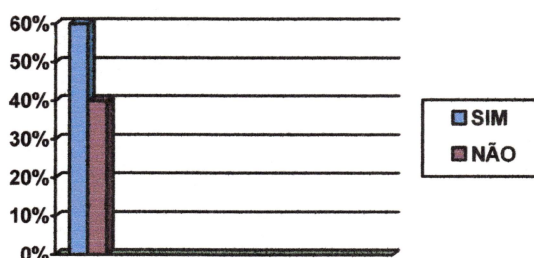
Gráfico 1 – ÍNDICE DE RAPIDEZ NO ATENDIMENTO



Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

A maioria dos clientes entrevistados concordam que a tecnologia implantada trouxe rapidez ao atendimento, eficiência e qualidade, que gera satisfação e confiança.

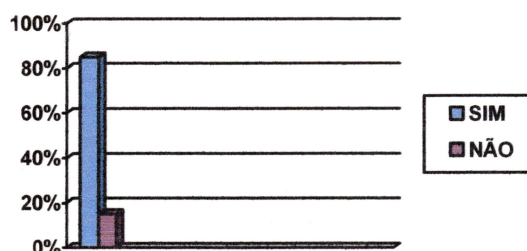
Gráfico 2 – ÍNDICE DE CREDIBILIDADE NA EMPRESA APÓS A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA



Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

Os clientes afirmam que sim, pois o novo sistema trouxe mais segurança para a empresa, em relação as vendas a prazo, além de um maior conforto, pois a empresa permite ao cliente fazer pagamentos através de boletos, cartão de crédito, débito, entre outras formas on-line.

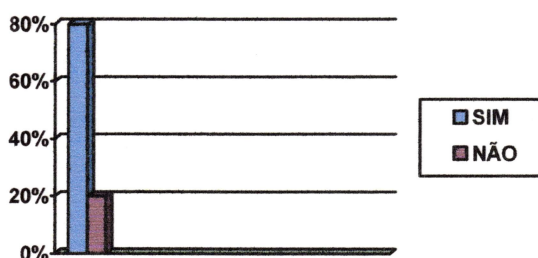
Gráfico 3 – ÍNDICE DE APROVAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA EMPRESA



Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

Os clientes concordam que melhoram bastante os serviços das empresas, e estão satisfeitos, mas precisam investir mais para uma maior qualidade e satisfação dos clientes.

Gráfico 4 – ÍNDICE DE BENEFÍCIOS APÓS A IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA NAS EMPRESAS



Fonte: Elaborada pelo autor, 2006.

A maioria dos clientes acham que a tecnologia trouxe benefícios, não será para eles, mas também para os funcionários, (facilitando o atendimento e o trabalho) e proprietários, trazendo credibilidade e satisfação aos seus clientes.

8 CONCLUSÕES

Num país e numa época que as mudanças radicais são rotinas, qualquer empresa, por mais adaptável que seja, deve obter informações e atualizações, tendo em vista a tecnologia cada vez mais avançada, e sempre estar atualizando. Isso somente será possível com novos ensaios de processo de aprendizagem, em que o empresário e o funcionário não se relacionam individualmente, um ensinando, outro aprendendo, mas ambos aprender a pensar, a interpretar a realidade e a história de que fazem parte. Conceder ambos como sujeitos sociais inseridos no processo coletivo de conhecimentos, exigindo-se um alto grau de seriedade e competência teórica - prática, que supera qualquer amadorismo por mais bem intencionado que seja.

Conclui-se que os empresários, têm seu retorno esperado, mas a satisfação não é a desejada pelo fato de desconsiderar a influência que o sistema de informação causa nos resultados das empresas.

Os funcionários estão aptos a operar o sistema de informação, obtiveram facilidades na execução da ferramenta tecnológica, com isso facilitaram o atendimento ao cliente, com maior rapidez e eficiência.

Os clientes gostaram da agilidade do atendimento, teve um índice de aprovação, que possibilitaram o crescimento da empresa trazendo mais produtos e oferecendo a uma nova gama de serviços.

9. SUGESTÕES

Não há como discutir que as implantações tecnológicas são viáveis, pois elas estão presentes em todo nosso cotidiano, e nas empresas não é diferente, estão mudando rapidamente umas mais rápidas que outras, mas no final todas vão se adequar aos sistemas de informações gerenciais. Contudo sugiro:

- Para os empresários um acompanhamento técnico das operações realizadas com o intuito de obter dados relevantes à influência da tecnologia da informação nos lucros obtidos na empresa;
- Treinamento de pessoal imediato, assim que houver mudanças que possam influenciar o andamento da empresa;
- Continuar investindo em implementação de sistema de informação com o objetivo de crescimento da empresa e do nível de conhecimento de seus funcionários.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AKTOUF, Omar. **Administração entre tradição e a renovação**. São Paulo: Atlas, 1996.
- BIOS, S.R. **Sistemas de informação gerencial: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas 1993.
- CASSAROTO, F. **Administração da Informática**. São Paulo: Pioneira, 1989.
- CRUZ, Tadeu. **Workflow: a tecnologia que vai revolucionar processos**. São Paulo: Atlas, 1998.
- _____. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século xxi/**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- DRUKER, Peter F. **Administração em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1995.
- GEORGES, Anderla. **A informação em 1985: estudo prospectivo de necessidades e recursos de informação**. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT, 1996.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- RESENDE, Denis Alcides. **Planejamento de sistema de informação e informática**. São Paulo: Atlas, 2003.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LODON, K.C; LONDON, J.P. **Sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.
- OLIVEIRA, D.R.P. **Sistemas de informação gerencial**. São Paulo: Atlas, 1992.
- POZZEBON, M. Pela Integração da Inteligência Competitiva nos Enterprise Information System. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro: v. 26, n..3, p. 243-254, set./dez. 1997.
- SANTOS, A. A. **Informática na empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- STAIR, R.M. **Princípios de sistema de informação: uma abordagem gerencial**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.
- SANTOS, Aldemar de Araújo. **Informática na empresa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

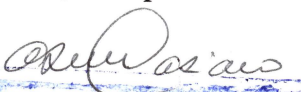

SEBRAE. Inteligência competitiva. Disponível em: www.sebrae.com.br. Inteligência competitiva. Acesso em: 23 out.2006.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TORRES, Norberto A. **Competitividade empresarial com a tecnologia de informação**. São Paulo: Makron Books, 1995.

VARIAM, Hal. R. **Micro economia**. Rio de Janeiro: Elisver, 2003.

Revisado por

APÊNDICES





