

**FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE
INSTITUTO ENSINAR BRASIL – REDE DOCTUM DE ENSINO**

**A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL COMO AUXÍLIO
A TOMADA DE DECISÕES: um estudo de caso em uma loja de vestuário do
comércio varejista.**

Carolyne Raquel Nunes Pereira*

José Olímpio dos Santos Filho**

RESUMO

A integração econômica mundial, a concorrência empresarial, a necessidade de decisões cada vez mais assertivas trouxeram uma real necessidade da utilização da tecnologia de informação (TI) nas micro e pequenas empresas (MPEs). O presente trabalho busca identificar as vantagens dos Sistemas de Informação e o sentimento dos gestores em relação à sua necessidade nessas empresas. O objetivo geral do artigo é demonstrar a importância do sistema de informação como auxílio na tomada de decisões da micro e pequena empresa, e os seguintes objetivos específicos são: apontar as vantagens dos S.I.'s para as micro e pequenas empresas; identificar como os sistemas de informação podem contribuir para a tomada de decisão dos gestores e analisar como os gestores dessas empresas percebem um sistema de informação como ferramenta para gerir e controlar seus negócios. É apresentado um estudo bibliográfico e um estudo de caso que visa explicar a utilização do S.I. nas Micro e Pequenas Empresas, e dessa forma demonstrar sua importância para a gestão e geração de controle e conhecimento corporativo.

Palavras-chave: Tomada de Decisões. Tecnologia de Informação. Micro e Pequenas Empresas.

* Graduada em Administração da Faculdade Doctum de João Monlevade; carolrnpereira@gmail.com

** **Professor orientador, Engenheiro Eletricista, pós graduado em Engenharia de Software e Mestre em Administração. olimpiof@outlook.com.

1 INTRODUÇÃO

A tomada de decisão está presente no âmbito pessoal e profissional das pessoas, sobretudo para aqueles que exercem funções de administradores e de líderes nas organizações. Uma decisão equivocada pode levar a empresa a sofrer perdas e prejuízos.

Devido à necessidade de decisões cada vez mais assertivas torna-se importante a utilização da tecnologia de informação para o controle gerencial e para o auxílio na tomada de decisões, independentemente do tamanho da organização e da quantidade de pessoas que trabalhem nela.

Para Laudon e Laudon (2011) um Sistema de Informação (SI) pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações remetidas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além disso, esses sistemas também ajudam os gerentes e trabalhadores a verificar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

Conforme O'Brien (2009) todo profissional de negócios, gerente ou empresário precisa possuir uma compreensão básica de sistemas de informações, uma vez que sistemas e tecnologias de informações tornaram-se indispensáveis para se atingir o êxito em empresas e organizações.

Laudon e Laudon (2004) afirmam que dentre os instrumentos que os gestores possuem, a tecnologia e os sistemas de informação estão entre os mais importantes requisitos, quando combinados com mudanças na gestão administrativa, pois assim, elevam os níveis de eficiência e produtividade nas operações.

Cruz (2000) ressalta que, o progresso dos sistemas de informações gerenciais leva as empresas a terem a segurança necessária no seu processo administrativo. A utilização correta dos dados é fundamental para que as organizações continuem produzindo e, assim que esses dados se transformam em informações, servem de ajuda ao processo resolutivo. Desta forma, os sistemas de informações gerenciais, asseguram respostas ágeis e curtas aos gestores, na busca, ao diferencial de competitividade.

Entretanto, muitos gestores de empresas de pequeno porte, ainda possuem resistência ou desconhecem estes sistemas e optam em trabalhar sem o auxílio dessa

ferramenta em suas empresas. A ausência de um sistema de informação gerencial na empresa ou a utilização de um sistema obsoleto, ineficiente e mal abastecido de informações pode levar a organização a obter um mau desempenho fazendo com que as informações não circulem da forma desejada, prejudicando assim a integridade e a veracidade das informações e decisões.

Perante esse contexto, surgiu a seguinte questão: Qual a importância do sistema de informação na decisão gerencial, como ele pode beneficiar os gestores das micro e pequenas empresas na hora da tomada de decisão? E com a finalidade de responder a este questionamento, o artigo apresenta o seguinte objetivo geral: demonstrar a importância do sistema de informação como auxílio na tomada de decisões da micro e pequena empresa.

Foram elaborados os seguintes objetivos de cunho específico: apontar as vantagens dos sistemas de informação para as micro e pequenas empresas; identificar como os sistemas de informação podem contribuir para a tomada de decisão dos gestores; analisar como os gestores dessas empresas percebem um sistema de informação como ferramenta para gerir e controlar seus negócios.

O artigo foi estruturado em quatro seções, sendo na primeira trata-se da introdução, onde são apresentados os objetivos geral e específicos, e o problema da pesquisa. Em seguida realiza-se um estudo bibliográfico para melhor entendimento do tema abordado. Na terceira seção estão os procedimentos metodológicos que orientaram o percurso da pesquisa, bem como a análise dos dados coletados e o modelo de formulário utilizado para identificação da percepção da gestora sobre os SI's vigentes em sua organização. Por fim, na última seção, foram tecidas as considerações conclusivas deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O presente trabalho tem como objetivo demonstrar a importância do sistema de informação para as empresas e sua relevância para a gestão e geração de controle e conhecimento corporativo.

Nessa perspectiva, foi feita uma pesquisa bibliográfica para definir melhor o processo do sistema de informação e sua importância para as empresas executarem suas atividades.

2.1 Sistema

Para Turban e outros (2005) um sistema de informação não é obrigatoriamente computadorizado, embora a maioria deles seja. Um sistema pode incluir desde um computador pessoal e software, bancos de dados, outros dispositivos e na maioria dos casos pessoas.

2.1.1 Sistemas de informação conceitos e definições

Segundo Oliveira (1998, p. 23) “Sistema é um conjunto de partes interagentes e independentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função.” Já para Turban e outros (2005, p.40) “um sistema de informação (SI) coleta, processa, armazena, analisa e dissemina informações para uma finalidade específica.”

Conforme O'Brien (2004) para o êxito da implantação de um sistema de informação temos que ser capazes de reconhecer e identificar todos os componentes fundamentais dos sistemas de informação.

Ainda para Turban e outros (2005, p. 43) “Sistemas de informações são construídos para alcançar vários objetivos. Um dos principais objetivos é processar, de forma econômica, dados para informação ou conhecimento.” Possuindo componentes de acordo com o quadro 1.

Conforme Oliveira (1998) os sistemas de informações são processos utilizados para transformar dados em informação. E ainda para Oliveira (1998, p. 3)

A informação pode representar a consolidação de poder da empresa, desde o momento de posse de dados básicos que podem ser transformados em informação, até a possibilidade de otimizar níveis de conhecimento técnicos, domínios ou políticos e possibilidade de maior especialização e consequente respeito ao executivo considerado.

Quadro 1: Sistemas de informação componentes

Componentes	Definição
Hardware	Um conjunto de dispositivos como processador, monitor, teclado, impressora. Juntos, esses dispositivos aceitam dados e informações, os processam e os apresentam.
Software	É um conjunto dos programas que permitem que o hardware processe dados.
Banco de dados	Uma coleção de arquivos relacionados, tabelas, relações e assim por diante, que armazenam dados e as associações entre eles.
Itens de dados	Uma descrição elementar de coisas, eventos, atividades e transações que são registradas, classificadas e armazenadas, mas não são organizadas para carregar qualquer significado específico.
Informação	Dados que foram organizados de modo que tenham significado e valor para o receptor.
Conhecimento	Dados e/ou informações que foram organizados e processados para carregar conhecimento, experiência, aprendizado acumulado e especialidade conforme se aplicam a um problema ou atividade atual.

Fonte: Turban e outros (2005)

2.1.2 Tipos de sistemas de informações

Para Laudon e Laudon (2004), existem diferentes tipos de sistemas, isso porque há diferentes interesses, especialidades e níveis dentro de uma organização, para ele nenhum sistema sozinho poderá oferecer e fornecer todas as informações das quais uma empresa precisa.

Segundo O'Brien, Marakas (2007), os tipos de sistema de informação se classificam em diferentes maneiras e se dividem em várias categorias, vamos citar dois deles:

Sistemas de suporte às operações - esses sistemas processam dados gerados por operações empresariais, produzindo uma variedade de resultados para usos internos e externos. Dentro desse sistema as principais categorias são: os sistemas

de processamento de transações processam dados resultantes de transações empresariais, atualizam banco de dados operacionais e produzem documentos empresariais. Os sistemas de controle de processo monitoram e controlam processos industriais. Os sistemas colaborativos auxiliam equipes, grupos de trabalho bem como comunicações e colaboração nas e entre empresas.

“O papel dos sistemas de apoio operacional de uma empresa é processar eficientemente as transações de negócios, controlar os processos industriais, apoiar as comunicações e a colaboração, e atualizar bancos de dados corporativos” (O’BRIEN, MARAKAS, 2007, p. 14)

Sistemas de apoio gerencial - fornecem informações e apoio necessários para a tomada de decisão eficaz pelos gerentes. As principais categorias são: os sistemas de informação gerencial, que fornecem informações na forma de relatórios e demonstrativos pré-estipulados para os gerentes. Os sistemas de apoio à decisão, que fornecem apoio interativo ad hoc para o processo de decisão dos gerentes. Os sistemas de informação executiva, que fornecem informações críticas elaboradas especificamente para as necessidades de informações dos executivos. (O’BRIEN, MARAKAS, 2007)

Um Sistema de Informações Gerencial (SIG) abrange uma coleção organizada de pessoas, procedimentos, software, banco de dados e dispositivos que fornecem informação rotineira aos gerentes e aos tomadores de decisão. O foco de um SIG é, principalmente, a eficiência operacional. Marketing, produção, finanças e outras áreas funcionais recebem suporte dos sistemas de informação gerencial e estão ligados através de um banco de dados comum (STAIR e REYNOLDS, 2002, p. 18).

Oliveira (1998) aponta como importante que o administrador encare o sistema de informação gerencial como um sistema criado para oferecer informações seguras para a tomada de decisões, auxiliando o administrador na efetivação dos objetivos estabelecidos e resultados previamente desejados, proporcionando assim a sustentação administrativa para melhorar os resultados esperados.

2.1.3 A importância do sistema de informação para as organizações

No atual cenário econômico, ditado pela alta concorrência entre as empresas, é importante que as organizações busquem por oportunidades estratégicas e procurem se informatizar. Desta forma, Mancini Neto (2004, p.17) afirma que “Os grandes avanços da tecnologia da informação, aliados às possibilidades de redução

de custos, tem levado as organizações a sentir cada vez mais a necessidade de implantar novos Sistemas de Informações (S.I).”

Conforme Laudon e Laudon (1999) para que a sociedade atual consiga organizar mercados globais, corporações e forças de trabalho multinacionais mantendo e melhorando o padrão de vida, será primordial o uso sistemas de informações para fazer isso com eficiência e sucesso, sendo impossível operar até mesmo uma empresa pequena sem os investimentos necessários em sistemas. A eficácia do profissional ou empresário está diretamente ligada à capacidade e a tarefa de compreender estes sistemas.

Duarte (2015) *apud* Pinto (2016, p.19) alega que a tecnologia da Informação não é algo desnecessário nas empresas e sim uma necessidade para todas as organizações, podendo transformar-se em um grande diferencial competitivo, pois as modernas tecnologias de informação e de comunicação permitem aprimorar a qualidade de vários setores, contudo a sua aplicação deve estar alinhada com o plano de negócio da empresa.

O'Brien (2009) aponta que a tecnologia de informação pode ser utilizada estrategicamente para melhorar o desenvolvimento dos negócios em diversos sentidos, permitindo que a empresa construa plataformas estratégicas de TI que a ajudem a tirar partido de oportunidades que possam surgir.

Num ambiente a cada dia mais complexo tecnologicamente, o sucesso empresarial passa a depender, fundamentalmente, da capacidade da organização em termos de administrar a sua base informacional e de aproveitar as oportunidades de diferenciação que as novas T.I. oferecem. (MANCINI NETO 2004, p. 17)

Ainda segundo O'Brien (2009) Os sistemas de informação fornecem a uma empresa apoio as operações e aos processos, apoio à tomada de decisões gerenciais e apoio à obtenção de vantagem estratégica competitiva.

Consoante Laudon e Laudon (1999) os sistemas de informações são vitais, pois transformam a informação em uma forma utilizável de fluxo de trabalho ajudando empregados e gerentes a compreender melhor assuntos complexos e tomar decisões e resolver problemas.

Segundo Oliveira (2002) *apud* Miranda (2012) pode-se reconhecer que os sistemas de informações gerenciais podem, sob determinadas condições, trazer as seguintes vantagens para as organizações:

- a) Redução de custos das operações;
- b) Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- c) Melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
- d) Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- e) Melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- f) Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- g) Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- h) Melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- i) Melhoria na estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam o sistema;
- j) Redução do grau de concentração de decisões na empresa;
- k) Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais;
- l) Otimização na prestação dos seus serviços aos clientes;
- m) Melhor interação com seus fornecedores;
- n) Melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa;
- o) Aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas;
- p) Redução dos custos operacionais;
- q) Redução da mão-de-obra burocrática; e
- r) Redução dos níveis hierárquicos.

2.2 A Tomada de Decisão

"De acordo com Turban e outros (2005, p. 358) "uma decisão se refere a uma escolha feita entre duas ou mais alternativas." E para Laudon e Laudon (2011, p.323) "Uma das principais contribuições dos sistemas de informação é a melhoria da tomada de decisão, seja para indivíduos ou grupos."

Simon (1977) *apud* Turban e outros (2005, p. 358), sobre a tomada de decisão "descreve o processo como composto de três fases principais: inteligência, projeto e escolha. Uma quarta fase, a implementação, foi acrescentada mais tarde."

Ainda para Turban e outros (2005, p. 358):

O processo de tomada de decisões se inicia com a fase de inteligência, em que os gerentes examinam uma situação e identificam e definem o problema. Na fase do projeto, os tomadores de decisão constroem um modelo que simplifica o problema. [...] A fase de escolha envolve selecionar uma solução, que é testada "no papel". Se esta solução proposta parecer viável estamos prontos para a última fase – a implementação. Uma implementação bem sucedida resulta em resolver o problema ou explorar uma oportunidade. O fracasso leva a um retorno a fases anteriores. O suporte a decisão baseado em computador tenta automatizar várias tarefas no processo de tomada de decisão, do qual a modelagem é a base.

2.3 Gerentes e sistemas de informação

De acordo com Laudon e Laudon (1999), os gerentes de uma organização passam maior parte do tempo interagindo com outras pessoas em reuniões do que verificando e calculando contas, resultados e relatórios formais.

Ainda para Laudon e Laudon (1999), os sistemas de informações gerenciais auxiliam no controle da empresa uma vez que ajudam os gerentes a supervisionar o desempenho atual da organização e a antecipar a desempenho no futuro, possibilitando assim que o gestor intervenha quando as coisas não estiverem indo bem.

Para Turban e outros (2005), o sucesso de um gerente é medido pela relação de produtividade sob sua responsabilidade. É difícil tomar boas decisões sem informação válidas. E devido, a alta disponibilidade de informações tomar decisões está cada vez mais difícil, desta forma, uma análise computadorizada pode ser de enorme relevância.

2.4 A micro e pequena empresa

Conforme SEBRAE (2014) as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) vêm adquirindo uma importância crescente no país, uma vez que as Micro e Pequenas Empresas já são as principais geradoras de riqueza no comércio do Brasil, sendo responsáveis por 53,4% do PIB deste setor.

Segundo SEBRAE São Paulo (2018) Os pequenos negócios empresariais são constituídos pelas micro e pequenas empresas (MPE) e pelos microempreendedores individuais (MEI). No Brasil existem 6,4 milhões de estabelecimentos. Desse total, 99% são micro e pequenas empresas (MPE). As MPEs respondem por 52% dos empregos com carteira assinada no setor privado (16,1 milhões).

De acordo com a classificação do Sebrae Nacional (2016):

A microempresa será a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário, devidamente registrados nos órgãos competentes, que aufera em cada ano calendário, a receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00. Se a receita bruta anual for superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00, a sociedade será enquadrada como empresa de pequeno porte.

Ainda de acordo com a classificação do Sebrae Nacional (2016) os critérios de classificação de empresas: ME – EPP em relação ao número de Empregados são:

Indústria: Micro: com até 19 empregados; Pequena: de 20 a 99 empregados.

Comércio e Serviços: Micro: até 9 empregados; Pequena: de 10 a 49 empregados.

2.4.1 A micro e pequena empresa e o uso do sistema de informação

De acordo com Solomon (1986) *apud* Prates; Ospina (2004, s.p.):

Uma dada tecnologia não é automaticamente boa ou má para a pequena empresa. Seu resultado dependerá da maneira como esta tecnologia será aplicada. Na verdade, o aumento da precisão organizacional, auxiliada por sistemas de informação, trará maior eficiência na administração de seus processos, recursos e atividades e maior eficácia na obtenção de resultados previamente estabelecidos.

Para Camargo; Ferreira (2011) *apud* Pinto (2016, p. 20): Antigamente, a Tecnologia de Informação era usada, basicamente, pelas grandes empresas, em razão do alto custo de implantação e de manutenção. Todavia, com a disseminação dessas tecnologias e com a diminuição progressiva do custo de aquisição, essas tecnologias passaram a ser mais acessíveis para as MPEs, propiciando deste forma, que as micro empresas implementem tecnologias em seus negócios.

De acordo Lunardi et al (2006) *apud* Pinto (2016) consideram que a diminuição dos preços dos dispositivos de informática, a busca por vantagem competitiva, a imposição dos parceiros comerciais ou até mesmo algumas exigências legais podem ser apontadas como principais motivos para o aumento do número de MPEs informatizadas.

Diante disso, é essencial que as MPES estejam preparadas para reagir as mudanças que possam ocorrer, no caso de pequenas empresas, a TI, ou especificamente, a internet se apresentam como facilitadoras do crescimento e da colocação de pequenas empresas no mercado, já que o uso de ferramentas de TI disponibiliza rapidez, flexibilidade e grande alcance a um custo muito inferior, se comparado com os meios físicos, para distribuição e comunicação (SILVA,2015 *apud* PINTO 2016, p. 21).

3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Situada no interior de Minas Gerais, na cidade Nova Era, município localizado 130km a leste da capital do estado, com população de aproximadamente 18.000 habitantes, a loja “Roupa & Cia”, surgiu informalmente em 1998, com o desejo da senhora Mabel Gomes, cidadã da própria cidade, que sempre desejou se tornar independente e colocar seu sonho de empreender em prática, sendo dona do próprio negócio.

O empreendimento teve início em um pequeno cômodo no centro de Nova Era, onde começou a comercializar roupas e acessórios variados. Com o passar do tempo, a senhora Mabel percebeu que a loja estava se tornando cada vez mais lucrativa, percebeu que poderia ampliar seus negócios e atrair mais clientes, caso investisse mais dinheiro.

Em 2000, a proprietária une-se a um sócio e registra sua boutique na pessoa jurídica Mabel Comercial Confecções LTDA., nome fantasia “Roupa e Companhia”. A fim de melhorar a conveniência para seus clientes a empresa aluga um local maior no centro de Nova Era, no momento em que seu comércio adquire maior visibilidade e prestígio.

Em 2007, um dos sócios desvinculou-se da empresa e a atual proprietária passou a ter 100% de autonomia, cuidando integralmente da parte administrativa, a proprietária é responsável por organizar e realizar todas as compras da loja, assim como tomar todas as decisões sobre o estoque e controle financeiro.

A loja empreende fortemente na cidade de Nova Era, mas conta com clientes de toda região do Médio Piracicaba. Atua no comércio varejista de artigos, vestuários e acessórios, e oferece aos clientes muitas opções, e marcas renomadas como: *Vide Bula, Colcci, Lez a lez, Ellus, Melissa, Pargan, Exss Jeans* e também várias opções de acessórios como bijuterias, cintos, bolsas, carteiras, chapéis, bonés, lenços, etc.

O mercado em que a empresa atua é altamente competitivo e seus principais concorrentes são lojas localizadas na própria cidade e em toda região do Médio Piracicaba, lojas da internet também vem demonstrando ser um grande fator de risco para a microempresa.

Figura 1: Algumas marcas de fornecedores



Fonte: Roupa e Cia (2017)

O mercado em que a empresa atua é altamente competitivo e seus principais concorrentes são lojas localizadas na própria cidade e em toda região do Médio Piracicaba, lojas da internet também vem demonstrando ser um grande fator de risco para a microempresa.

A proprietária procura trabalhar com o mínimo de estoque possível, deixando a maior parte dos produtos expostos no interior na loja, ao término de cada coleção são realizadas promoções para redução de estoque.

A maioria das vendas são realizadas no cartão de débito ou crédito, podendo o cliente dividir sua conta em até 10x no cartão. A loja também trabalha com crediário próprio e possui mais de 500 clientes cadastrados.

A loja possui 3 funcionárias, responsáveis pelas vendas, fluxo de caixa, disposição de vitrine, limpeza, organização do espaço e auxílio à parte administrativa. A empresa contrata o serviço de contabilidade de um escritório local.

A estrutura organizacional pode ser visualizada no organograma, com as atividades da gerente, que tem como responsabilidade direta as áreas: administrativa, compras, comercial e financeira.

Figura 2: Estrutura organizacional da Empresa



Fonte: Roupa e Cia (2017)

A empresa não possui placa de identificação “Roupa & Cia” na fachada de entrada da loja, fazendo com que muitos clientes a conheçam como a “Loja da Mabel”.

Figura 3: Fachada da empresa Roupa e Cia



Fonte: Fotografado pela autora (2018)

Por possuir uma localização privilegiada no centro de Nova Era, a loja dispõe de vitrines espaçosas e bem posicionadas que podem ser visualizadas de longe, sendo alteradas semanalmente ou sempre que necessário. A higienização da parte interna da loja é realizada diariamente e seu mostruário organizado de forma a melhorar seu layout e a imagem que os clientes possam ter sobre as mercadorias.

Figura 4: Interior da empresa Roupa e Cia



Fonte: Fotografado pela autora (2018)

A “Roupa & Cia” não utiliza de meios de divulgação e comunicação tradicionais como rádios, jornais e carros de anúncios, ficando o *marketing* e divulgação da boutique por conta das funcionárias que utilizam as redes sociais como *Facebook* e *Instagram* para divulgação de produtos, marcas, anúncios de promoções e exposição de fotos dos clientes satisfeitos e vestidos com as roupas e acessórios adquiridos na

loja. Também são realizadas parcerias com blogueiras locais, para divulgação das mercadorias da loja.

Para atrair a atenção de clientes e fornecedores, a empresa utiliza de diferentes meios, entre eles: participação em eventos da cidade e realização de desfiles para apresentar as novas tendências e coleções. A empresa também busca a aproximação com comunidade convidando meninas que possuem o sonho de modelar para fotografar com as roupa da loja e participar dos desfiles que são organizados. Modelos como Camila Simões e Fernanda Valessa já fotografaram para a loja antes de iniciarem suas carreiras de modelo.

Figura 5: Foto divulgação desfile coleção outono/inverno Roupa e Cia



Fonte: Roupa e Cia (2015)

A fim de atrair novos clientes e almejando crescimento contínuo e estruturado, a empresa busca se consolidar no mercado como a melhor boutique da cidade e para isso foi realizado um planejamento estratégico onde foram definidos a missão, visão e valores da empresa.

- a) Missão: Atender expectativas e buscar satisfação dos clientes, apresentando novas tendências de moda e oferecendo produtos e atendimentos de qualidade.
- b) Visão: Ser a melhor Boutique na região do médio Piracicaba em produtos e serviços, criando um ótimo relacionamento com os clientes e a prática da sustentabilidade.
- c) Valores: Respeito ao próximo; Transparência e Ética; Eficiência e Honestidade;

4 METODOLOGIA

A metodologia de pesquisa mostra o caminho percorrido para o desenvolvimento do método de trabalho na busca da explanação e/ou solução para os temas ou problemas propostos.

Visto que este trabalho buscou comprovar a importância dos sistemas de informações para a tomada de decisões em uma micro e pequena empresa, o estudo caracterizou-se como uma pesquisa de natureza aplicada, qualitativa e exploratória, com procedimentos de pesquisas bibliográficas e estudo de caso além da utilização de formulários.

Entende-se por pesquisa um processo racional e metódico que visa descobrir respostas aos problemas que são propostos. Este estudo é de natureza exploratória como detalha (Vergara, 2003) uma vez em que foram observados os processos gerenciais e as suas respectivas variáveis, proporcionando uma maior familiaridade com os problemas apresentados.

A revisão bibliográfica foi realizada com base em livros e artigos publicados pelos meios de comunicação, pesquisas na internet e material disponibilizado pela biblioteca da faculdade.

A abordagem foi realizada de forma qualitativa, uma vez que o ambiente natural é fonte direta para coleta de dados e atribuição de significados (Prodanov e Freitas, 2013).

Com relação ao procedimento técnico esta pesquisa caracterizou-se como estudo de caso, uma vez que buscou analisar de forma clara, uma micro empresa do ramo varejista. De acordo com Lüdke (1986), deve-se utilizar este método de pesquisa quando se pretende analisar algo único, que tenha valor por si próprio, mesmo que posteriormente encontre-se semelhança com outros casos.

Para obter maiores detalhes da micro empresa foi utilizada uma entrevista direcionada a parte gerencial da empresa com intuito de levantar informações sobre a utilização do sistema de informação gerencial como auxílio a tomada de decisões que mantem a empresa em funcionamento, tal qual critérios para compra, vendas, gerenciamento de estoque, etc. E seus resultados foram apresentados em forma de análise textual.

5 PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

Foi realizada uma visita ao empreendimento, para investigação e coleta de informações e de uma entrevista direcionada à sócio proprietária com intuito de levantar informações sobre como são tomadas as decisões da empresa e analisar como a gestora percebe um sistema de informação como ferramenta para gerir seus negócios. A entrevista foi aplicada no dia 27 de abril de 2018. E o questionário encontra-se disponível no APÊNDICE A deste trabalho.

5.1 Percepção

De acordo com o observado a loja possui um computador que fica no escritório do comércio, a loja não possui celulares ou tablet's próprios, os utilizados para divulgação dos produtos são os dos próprios funcionários. Foi observado que as vendas realizadas são anotadas em um bloco ou em uma folha de caixa que é aberta diariamente. Sendo as informações passadas para o computador apenas no outro dia ou quando possível. Os boletos a serem pagos são anotados na agenda que ela confere diariamente.

A proprietária da loja utiliza o computador para lançar informações dos clientes, de vendas, de estoques e como meio para acessar e-mails de fornecedores e recebimentos de boletos. A empresa possui um sistema que foi instalado em 2009, porém este não passou por novas atualizações. A loja não dispõe de nenhum tipo de planilhas de controle como apoio as decisões gerenciais.

A empresária acredita que é importante a utilização de um sistema de informações para integrar e manter as informações atualizadas, porém o sistema não encontra-se com as manutenções e atualizações em dia e o computador é ultrapassado, a principal razão para mantê-los desatualizados é o alto custo da manutenção ou da troca por novos equipamentos e sistemas, que a proprietária afirma não poder arcar no momento, uma vez que a loja possui prioridades mais relevantes.

Foi observado que além do sistema estar defasado, também não encontra-se abastecido de dados e informações diárias, informações como entrada e saída de estoque, controle de vendas e caixa, debito e credito de clientes, baixa de pagamentos de boletos de fornecedores, etc. A proprietária relatou que esta informações fazem

falta, pois poderiam ajudá-la a tomar decisões mais assertivas e complexas e que com isso ela gastaria menos tempo na hora de tomar uma decisão.

Como critério de decisões para compra, algumas mercadorias são compradas de acordo com a solicitação dos clientes e de pesquisas realizadas na internet com antecedência. As decisões referentes ao financeiro a proprietária toma baseada na sua experiência adquirida ao longo dos anos.

A loja dispõe de internet e conexão sem fio, possui um e-mail que é utilizado para manter contato com os fornecedores como solicitação de boletas e prazos. A empresa tem perfis na internet, no *Facebook* e *Instagram*, que são utilizados para divulgação dos produtos oferecidos pela loja.

5.2 Solução Disponibilizada

Diante das respostas dadas pela responsável foi sugerido ao empreendimento a compra de novos equipamentos e atualização do sistema de apoio a decisão utilizado visando ganho de agilidade e assertividade sobre decisões do negócio.

Dessa forma, foi sugerida a realização de uma pesquisa de mercado para aquisição de novos equipamentos e também um novo sistema de apoio. Que permitiria a utilização de um novo software que gerencie o estoque de maneira inteligente por meio de códigos em cada produto trazendo a empresa um nível de acurácia de estoque para 100%. O mesmo software pode permitir a criação de gráficos que evidenciem os objetivos de vendas e apresente sugestões para a disponibilização das mercadorias de acordo com a data de entrada e permanência fazendo com que o empreendimento entenda quais produtos tem maior aceitação e índice de compras pelos clientes.

Baseadas em todas estas informações a gerente do empreendimento conseguiria fazer compras mais assertivas e promoções direcionadas ao tipo de clientes que deseja atingir.

Computadores mais recentes podem permitir que o empreendimento realize um marketing digital mais eficiente entrando em contato com possíveis vendedores e clientes em potenciais elevando os nível de ganho sobre os produtos e adquirindo mais clientes ao empreendimento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral do presente trabalho foi demonstrar a importância dos sistemas de informação como auxílio na tomada de decisões das micro e pequenas empresas e foi possível demonstrar em vários momentos o quanto faz a diferença a sua utilização em relação a assertividade e agilidade de respostas e tomada de decisões e como as empresas podem beneficiar-se com seu uso.

Observa-se que a empresária da organização analisada, utiliza um sistema de informação gerencial como suporte ao negócio, mostrando que a tecnologia tem lugar nas micro empresas, porém também observa-se a dificuldade da empresária conseguir visualizar os benefícios que o sistema de informação gerencial pode trazer à empresa quando utilizado corretamente. Nota-se que o sistema de informação gerencial apesar de presente na micro empresa não é bem explorado e seus recursos não são utilizados corretamente deixando assim de contribuir efetivamente na tomada de decisões da gerente da empresa Roupa e Cia.

O empreendimento Roupa & Cia poderá obter resultados muito satisfatórios após a renovação dos equipamentos do sistema de apoio a decisão mais atualizados e com interface amigável ao usuários /empregados.

Pode-se constatar as vantagens e contribuições do sistema de apoio de decisões na identificação das perdas e desperdícios e como estas impactam de forma positiva ao empreendimento e ao cliente final. Diante disso, fica evidente a importância de respostas /decisões rápidas e preventivas ou seja antecipando possíveis variações ou problemas no empreendimento.

Os sistemas de apoio auxiliam de forma estruturada e ajudam moldar a tomada de decisões das micro e pequenas empresas para que estas ocorram de maneira ordenada, com objetivos claros e esperados.

Conclui-se que o uso dos sistemas de informação traz a empresa resultados significativos em agilidade, redução de erros, redução de desperdícios, otimização do fluxo de informações, materiais e pessoas através de um leque de possibilidades que é oferecido.

Entre as principais limitações deste estudo, encontram-se o tamanho da amostra para realizar generalizações, sugere-se que sejam entrevistados mais gestores e também funcionários de outras micro e pequenas empresas para que os

resultados possam ser mais claros e bem definidos, além de verificar, no futuro, se as sugestões aqui descritas foram implementadas.

Outra limitação encontrada foi a informalidade dos processos e da gerente da micro empresa, exigindo assim uma maior atenção por parte da acadêmica.

Considerando a importância do uso de S.I.G. como auxílio ao controle e a tomada de decisões das micro e pequenas empresas, recomenda-se que: sejam aplicados novos estudos em outras empresas do mesmo ramo e porte a fim de certificar como está todo o segmento nesse aspecto.

***THE IMPORTANCE OF THE MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM AS AID TO
DECISION-MAKING: a case study in a clothing retailer's store***

ABSTRACT

Global economic integration, business competition, and the need for increasingly assertive decisions have brought a real need to use information technology (IT) in micro and small enterprises (SMEs). The present work seeks to identify the advantages of the Information Systems and the feeling of the managers in relation to their need in these companies. The general objective of the article is to demonstrate the importance of the information system as an aid in micro and small enterprise decision making, and the following specific objectives are: to point out the advantages of S.Is for micro and small enterprises; to identify how information systems can contribute to managers' decision making and to analyze how the managers of these companies perceive an information system as a tool to manage and control their business. It is presented a bibliographic study and a case study that aims to explain the use of S.I. in Micro and Small Companies, and thus demonstrate its importance for the management and generation of control and corporate knowledge

Keywords: Decision making. Information technology. Micro and small enterprises.

REFERÊNCIAS

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LAUDON, C.K. ; LAUDON, P.J. **Sistemas De Informação com internet**. 4.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LAUDON, C.K. ; LAUDON, P.J. **Sistemas De Informação Gerenciais: Administrando A Empresa Digital**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: Abordagens qualitativas**. 6° ed. São Paulo: EPU, 1986

MIRANDA, Ozineide Alves. A Importância Do Sistema De Informação Gerencial Na Empresa Sol Distribuidora De Combustíveis LTDA: Faculdade Interamericana de Porto Velho-RO – UNIRON. Disponível em: <http://www.profsergio.net/artigos/artigoozineidealves.pdf> acesso em: 15 de abril de 2018.

NETO, Paulo Mancini. **Implantação do planejamento estratégico de sistemas de informação**. Belo Horizonte: C/Arte, 2004.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da internet**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

O'BRIEN, James. A.; MARAKAS, George M. **Administração de Sistemas de Informações uma Introdução**. 13.ed. São Paulo: Mcgraw-Hill, 2007.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações Gerenciais**. São Paulo: Atlas, 1998.

PINTO, Aline de Vargas; O impacto da adoção de tecnologias da informação no desempenho organizacional das micro e pequenas empresas. Porto Alegre, 2016.

PRATES, Gláucia Aparecida; OSPINA, Marco Túlio. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552004000200002> Acesso em 22 de outubro de 2017.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2.ed., Rio Grande do Sul: Feevale, 2013.

STAIR, Ralph M. e REYNOLDS George W. **Princípios de Sistemas de Informações: Uma abordagem Gerencial**. 4º ed. São Paulo: LTC, 2002.

SEBRAE. Lei geral das micro e pequenas empresas. 2016. Disponível em Sebrae: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-as-diferencas-entre-microempresa-pequena-empresa-e-mei,03f5438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>> . Acesso em 09 de outubro de 2017.

SEBRAE. Critérios de classificação de empresas: MEI - ME – EPP. 2016. Disponível em Sebrae:<<http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcdtexto=4154>> Acesso em 18 de março de 2018.

SEBRAE São Paulo. Pequenos negócios em números. 2018. Disponível em Sebrae São Paulo: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD>> Acesso em 8 de junho de 2018.

TURBAN, Efraim; RAINER Jr, R. Kelly Rainer; POTTER, Richard; E. **Administração de Tecnologia da informação teoria e prática**. 3.ed.,Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003

APÊNDICE A – MODELO DE FORMULÁRIO APLICADO COM A SÓCIA PROPRIETARIA

Por favor, responda as perguntas abaixo, relativas ao uso de SI - Sistemas de Informação, na sua empresa.

A) Para que o(a) Sr.(a) utiliza computadores (notebook, laptop, desktop) no seu negócio?

B) O(A) Sr.(a) possui em sua empresa algum sistema que você considere fornecer informações que te ajude de alguma forma a tomar decisões?

C) O(A) Sr.(a) utiliza planilhas como forma de apoio e controle de informações?

D) O(A) Sr.(a) considera o custo de manutenção destes Sistemas de Informação adequados aos benefícios das informações disponibilizadas?

E) O Sistema de informação que sua micro empresa utiliza está com a atualização de software em dia?

F) Qual a principal dificuldade encontrada para que um software mais recente seja instalado em sua empresa?

G) Como proprietária de uma micro empresa, você considera que as informações fornecidas pelos sistemas de informações podem ajudar e até mesmo influenciar em

suas decisões? Quais tipos de informações fornecidas por este sistema você utiliza como ferramenta de apoio a tomada de decisões?

H) Caso você precisasse de um relatório, seu sistema estaria apto a fornecer informações seguras e necessárias?

I) O (a) Sr.(a). utiliza internet em sua empresa? Se sim, para que a utiliza?

J) Sua micro empresa possui e-mail e/ou perfis ou páginas na internet?

K) Você utiliza a internet como ferramenta para compras e vendas de mercadorias?

Agradeço pelo tempo e cooperação dispensados para responder a esta pesquisa. Muito obrigada!