

ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL DE UMA EMPRESA DE MÉDIO PORTE

Jocineia Barea, Juliano Kadini, Luiza Hirt, Nerivan Spagnol, Raul R. K. da Costa¹

Paulo Henrique Santini²

Sumário: 1. Introdução; 2. Sistema de Informação Gerencial; 2.1 O início da empresa Kadini & Kadini Ltda.; 2.2 Análise do Sistema de Informação Gerencial da empresa; 3. Conclusão; 4. Referências.

1. Introdução

O presente artigo apresenta uma análise do sistema de informação gerencial de uma empresa de médio porte da cidade de Tapejara no Rio Grande do Sul, a empresa que traz como seu nome Kadini & Kadini Ltda., uma empresa cheia de histórias, superação, e muito trabalho.

A pioneira distribuidora de bebidas do município foi adquirida pelo empreendedor Sr. Balsemino Antônio Kadini e seus dois sócios, após inúmeras reviravoltas, a empresa ficou apenas sobre o poder do Sr. Kadini, o qual comprou a parte dos antigos sócios, e com o passar dos anos, os seus dois sucessores juntaram-se na gerência e administração do negócio.

No que tange, ao sistema de informação gerencial utilizado pela empresa atualmente, foi possível analisar os aspectos positivos e negativos deste, os motivos pelos

¹ Estudantes de ciências contábeis, gestão comercial e administração da FAT – Faculdade Anglicana de Tapejara.

² Graduado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pelo SENAC e Mestre em Computação Aplicada pela UNISINOS. Atualmente, professor de Sistemas de Informação Gerencial na Faculdade Anglicana de Tapejara (FAT) e Professor Substituto de Informática no IFRS.

quais os empreendedores decidiram por aderir a tal sistema, as necessidades que precisam ser sanadas para haver uma gestão mais fundamentada e informatizada, e finalmente, quais são os objetivos dos empreendedores para com o futuro da empresa e o sistema que irão aderir no novo modelo de gestão que está sendo construído.

2. Sistema de Informação Gerencial

As empresas independentemente do seu porte, pequena ou grande, sempre necessitam armazenar e trabalhar com dados, os quais se analisados de forma correta fornecem informações importantes para criar estratégias e auxiliar nas tomadas de decisões, isso, nos mais diversos âmbitos de uma organização e geralmente por parte de seus administradores e diretores; e contando com o desenvolvimento da tecnologia, especificamente dos hardware e software, este trabalho tornou-se mais prático, rápido e eficiente.

Muito antes do surgimento do computador, os sistemas de informações já se baseavam em técnicas de registros, o qual os dados eram catalogados, organizados e arquivados com a finalidade da recuperação de informações, atribuições estas designadas e encontradas na figura do “arquivista”. Aparentemente simples; este método exigia um grande esforço humano para manter os dados atualizados e organizados bem como para recuperá-los. Isso sem mencionar no grau de dificuldade para efetuar o cruzamento de dados e análises das informações. (BELLOTTO, 2004).

Faz-se necessário, no entanto, compreender a diferença do que é dado e do que é informação, é comum as pessoas confundirem esses dois termos devido a seus conceitos similares. Segundo Silva (2014), os dados são um aglomerado de elementos obtidos por meio de sons, imagens, textos, símbolos no seu estado original, os quais são armazenados em algum lugar, sem nenhum tipo de alteração. No que concerne, a informação, esta surge do processamento realizado dos dados obtidos, onde são filtrados e organizados de acordo com a sua categoria.

Os objetivos principais de um sistema de informação são a coleta, recuperação, processamento, armazenamento e distribuição de informações tendo sempre um propósito funcional, os quais auxiliam com informações relevantes para a tomada de decisões dos gestores.

Um sistema de informação possui vários elementos inter-relacionados que coletam (entradas) manipulam e armazenam (processos), disseminam os dados e informações (saídas), promovendo um resultado (feedback), destinados a tomada de decisões, com objetivo de coordenação e controle de uma organização. (LAUDON & LAUDON, 2004).

As informações utilizadas pelas empresas são encontradas de duas maneiras, interna e externa: as informações internas são encontradas dentro do ambiente de trabalho, nos sistemas de produção, administrativo, comercial, contábil, gerencial, entre outros; e consequentemente as informações externas são obtidas fora do ambiente da organização, a sua importância inicia-se antes mesmo do início de suas atividades, o empreendedor já pode obter informações externas através de seus potenciais clientes, concorrentes, fornecedores, órgão públicos e a população em geral.

É sabido que a administração empresarial está fundamentada em três níveis de decisão, e a entre elas um intenso fluxo de informação, as quais são classificadas em: estratégico, tático e operacional.

No nível estratégico encontra-se a alta cúpula de uma empresa, constituída pelo presidente, diretores e a alta administração. Cabendo aos mesmos a elaboração dos planejamentos e decisões estratégicas da empresa, estabelecendo o que será investido, comprado, produzido e vendido, entre outras atribuições; cabendo ao nível tático a execução. As decisões tomadas no nível estratégico são baseadas em análises criteriosas das informações advindas dos níveis mais baixos e são determinantes para a existência ou fechamento da empresa.

Subsequente está o nível tático, onde encontra-se o corpo gerencial da empresa, compete a estes encontrar a melhor forma de colocar em prática as estratégias elaboradas pelo nível estratégico, ou seja, cabe a estes apresentar de forma clara o que cada setor deve fazer para atingir os objetivos pretendido pela organização. Naturalmente por estar no meio da pirâmide é o que possui mais informações para analisar e classificar de acordo com a sua relevância, e, é a partir dessa verificação e classificação que as mesmas chegam ao nível estratégico.

No nível operacional, encontra-se os responsáveis por executar o que foi elaborado pelo nível tático. É por meio do trabalho destes que será possível identificar se a empresa conseguirá colocar em prática o que foi planejado e decidido nos níveis

superiores, e ao mesmo tempo gerando novos dados e informações que irão auxiliar nas próximas decisões.

Devido a toda demanda por controle dos dados e as informações por esses geradas, e por todo o desenvolvimento dos recursos da informática, houve a necessidade das empresas construírem os conceituados Sistemas de Informação Gerencial (SIGs) para amparar e auxiliar os gerentes dos setores, os quais contavam anteriormente, apenas com os sistemas convencionais.

Sendo assim, é essencial frisar o quão imprescindível se tornou o investimento pela organização em um sistema de informação de ponta, donde este é primordial para que se obtenha êxito diante da ampla competitividade, a qual norteia todas as classes de negócios, além do mais, garante o seu próprio crescimento e a sua subsistência. Sabe-se que todas as decisões tomadas por funcionários, gerentes, administradores devem ser fundamentadas em informações confiáveis, caso contrário, a empresa estará fadada ao fracasso.

2.1 O início da empresa Kadini & Kadini Ltda.

Por meio da análise realizada anteriormente é possível compreender a importância dos SIG's e apresentar um caso concreto de um Sistema de Informação Gerencial em uma empresa de médio porte na cidade de Tapejara no interior do Rio Grande do Sul, apontando os pontos fortes e fracos do sistema atual utilizado na empresa, a qual é uma distribuidora de bebidas, e posteriormente, apresentando ao empreendedor maneiras de melhorar o sistema já utilizado ou sugerir a mudança de sistema para um que condiz mais com o ramo no qual a empresa se encaixa.

A empresa Kadini & Kadini Ltda. foi adquirida em 1983 pelo empreendedor Sr. Balsemino Antônio Kadini juntamente com três amigos (sócios), os quais compraram em sociedade um antigo depósito de bebidas da cidade, e deram início ao negócio. O Sr. Kadini não possuía nenhum nível de instrução além do ensino fundamental incompleto, devido a este fator, acabou optando por atuar na área comercial, enquanto, os seus sócios, os quais eram mais instruídos, responsabilizaram-se pela parte administrativa. O setor de atuação do empreendedor requeria dele muita dedicação e força de vontade já que viajava dias a fio oferecendo os seus produtos pela região, fechando parcerias e adquirindo muito conhecimento prático a respeito do negócio. Entremeio a todas estas viagens, o empresário fez inúmeros contatos influentes (comerciantes de sucesso), que o auxiliaram

indiretamente a compreender as transformações que estavam ocorrendo no mercado e na sociedade, as benesses que a tecnologia estava apresentando para os novos empreendedores e as demandas que haviam na região, e a partir disso, planejar como ele poderia agregar tudo isso em seu hodierno empreendimento.

Houve inúmeros momentos difíceis no percurso dos novos empreendedores, mas o desejo e a certeza que tudo iria dar certo e que o negócio era promissor, os fizeram persistirem e galgarem o sucesso. Os empresários tinham consciência que deveriam aprimorar os seus conhecimentos a respeito da administração de uma empresa e sobre todos os setores que faziam parte dela, sendo assim, decidiram por buscar conhecimento e entender o negócio em que estavam investindo; o Sr. Kadini continuou na busca de parceiros comerciais para o estabelecimento e trazendo muito know-how de cada viagem que realizava.

O tempo passou rapidamente e houveram inúmeras divergências e mudanças de perspectiva entre os sócios, sendo assim, em meados de 1998, o Sr. Kadini teve de enfrentar um dos momentos mais dificultoso desde a aquisição da distribuidora, o qual foi a dissolução da sociedade. E posteriormente a ruptura, houve outro acontecimento que desestruturou o empreendedor que foi a fusão entre as empresas Antarctica e Brahma, criando a Ambev, resultando assim no fim da exclusividade com a empresa Antarctica. Tal sucedido refletiu de forma negativa no negócio, pois não podendo mais adquirir as bebidas diretamente da indústria e sim, apenas de um distribuidor regional, o valor das mercadorias ofertadas na distribuidora tiveram um acréscimo no valor e não havia mais a exclusividade dos produtos, devido a isso, as vendas reduziram drasticamente e o empresário acabou vivenciando a sua primeira crise financeira, a qual trouxe inúmeras dívidas e dúvidas a respeito do empreendimento. Entretanto, o Sr. Kadini não oscilou em momento algum quanto a certeza de que iria continuar com o seu negócio em pé, então, embasando-se em todo o conhecimento que adquiriu ao longo dos anos nas vendas pela região, decidiu por agregar outras linhas de produtos em sua empresa, passando então, a comercializar doces, salgados e utensílio para festas, com isso aumentando o seu portfólio de produtos e consequentemente, aumentando a sua receita e o reestabelecendo financeira e comercialmente.

2.2 Análise do Sistema de Informação Gerencial da empresa

Em meados de 1996, o Sr. Kadini já cansado de realizar todas as tarefas administrativas manualmente, analisou e optou por começar a utilizar um sistema para auxiliá-lo nos processos administrativos rotineiros e nas tomadas de decisões. Inicialmente, optou por o sistema operacional MS-DOS, o qual era um sistema sofisticado para época e trazia um grande avanço para o dia-a-dia do empreendedor, fazendo-o deixar parte dos controles manuais e as emissões de notas por meio de blocos. Entretanto, com o passar do tempo o empreendedor percebeu que apenas o auxílio do sistema operacional até então utilizado já não supria mais as demandas da empresa e nem as suas expectativas.

Neste mesmo período realizou um acordo comercial de exclusividade com a Antarctica, onde poderia comprar os produtos por ela produzidos diretamente da indústria, o que o beneficiava grandemente, já que os custos baixavam e as vendas aumentavam, e devido a este contrato a empresa parceira exigia que a distribuidora utilizasse outro sistema o qual eles eram adeptos. O sistema era fornecido pela CTA Sistemas, e requeria do empreendedor um alto investimento financeiro para aderi-lo e mantê-lo, mas já que havia a exclusividade com a Antarctica este tornava-se benéfico para a empresa, sendo assim, utilizou deste sistema até a sucedida fusão da cervejaria Antarctica e da cervejaria Brahma, donde surgiu a Ambev em 1998.

A partir deste momento, o Sr. Kadini teve de ponderar se iria ou não continuar com o sistema de ponta que era utilizado até então, ou iria migrar para um sistema mais simples e menos custoso, já que as vendas neste período decaíram mais de 60%. Após muita reflexão, optou por aderir um sistema gerencial fornecido por um programador da cidade, o qual cabia no orçamento da empresa e supria suas necessidades naquela ocasião.

No ano de 2006, o governo federal decretou a substituição da nota fiscal (NF) impressa modelo 1 e 1A para a nota fiscal eletrônica (NF-e), tal decisão refletiu de maneira negativa, em partes, na empresa, devido ao fato de que o empresário teve de trocar de sistema gerencial novamente, até que o sistema antigo se adequasse nas novas exigências legais. Após alguns meses de ajustes, o antigo sistema voltou a vigorar na empresa e está sendo utilizado até hoje.

Posteriormente, a toda a explanação sobre as migrações de sistemas, o Sr. Kadini respondeu abertamente sobre as questões que envolvem o sistema de maneira mais técnica e abrangente, e principalmente a respeito dos pontos fortes e fracos que a implementação do SIG (Sistema de Informação Gerencial) desencadeou na gestão do seu negócio, e é claro, relatou os planos que tem juntamente com os seus dois filhos para o futuro da empresa.

O Sr. Kadini quando questionado a respeito de como é a utilização do sistema e quais são os usuários que mais o utilizam, ele responde divertido: “Todos os afazeres que envolvem muita tecnologia e modernidade, eu deixo para os mais novos, não tenho mais paciência para isso. (risos) Atualmente, os meus dois filhos são os principais usuários do sistema, devido ao cargo deles dentro da empresa, um atuando mais voltado no administrativo e outro na compra e venda, e controle de estoque.” Devido ao fato que o empreendedor não se considera apto para responder todas as questões, ele designou o seu filho e sucessor Juliano Kadini para dar sequência as respostas.

O sucessor Juliano acompanha o trabalho do pai desde muito pequeno, atua efetivamente na empresa há mais de 15 anos, auxiliando na gestão do negócio e atuando principalmente na área comercial, e trazendo para a empresa modernidade, inovações tecnológicas e o projeto de um novo modelo de gestão.

Juliano, quando questionado a respeito do sistema, ele brinca: “Bah, aquele sistema quase me deixa louco! (risos) Capaz, brincadeiras à parte, o sistema que utilizamos atualmente na empresa possui inúmeros aspectos positivos e que nos auxiliam muito na gestão do negócio. Por exemplo, por meio do sistema eu consigo verificar os preços dos produtos em diferentes datas, há relatórios que nos fornecem estas informações. Há relatórios que nos fornecem o histórico de vendas do dia ou do período que desejamos, relatórios com o financeiro das vendas com a margem bruta de cada produto, relatórios com o estoque atual, estoque mínimo e máximo, dentro outros. E bem, temos assistência remota, não temos gastos extras com as atualizações do sistema e ele é bacana, eu acho. (risos)”

É sabido que todos os sistemas de informações gerenciais sempre possuem aspectos negativos ou características que não condizem com o ramo da empresa e os seus objetivos, e pontos fracos que tornam o sistema insuficiente para suprir as demandas do estabelecimento. Sendo assim, houve a necessidade de questionar o empreendedor a respeito destes fatores.

O empreendedor respondeu o questionamento tranquilamente: “Bah, quanto aos aspectos negativos, realmente, existem alguns que são complicados. Nós não confiamos cegamente no sistema, devido aos erros de lançamentos, problemas com o backup do sistema, as atualizações do sistema que geralmente bagunçam os nossos dados. Devido a isso, nós alimentamos planilhas externas no Excel, onde mantemos um controle maior sobre e conseqüentemente, é nelas que mais nos embasamos para gerir a empresa. Não existe no sistema uma ferramenta que nos permita comparar os preços no sistema

(mesmos produtos de diferentes fornecedores), meios de controle de caixa, estoque, emissão e baixa de boletos bancários, contas pagas, contas a receber, dentre outros. Há a falta de uma ferramenta que possibilite que nós vejamos as margens de “gordura” que temos sobrando, nos possibilitando o uso dela em pró de determinados clientes, afim de obter a venda e a fidelidade destes.”

Já quando questionado a respeito dos planos para futuro juntamente com o seu pai e o seu irmão, Juliano diz confiantemente: “Nós temos inúmeros planos para a empresa! Desde que eu e o meu irmão adentramos a administração da empresa com o nosso pai, nós estamos trazendo inúmeras mudanças benéficas para o negócio, trazendo a tecnologia para dentro da empresa, utilizando da era digital para aumentarmos nossas vendas e nossos clientes, utilizando o marketing digital como meio de alcançar mais pessoas e mais lugares, dentre outras. Então, a mudança mais “radical” inicial, será a migração para um sistema mais abrangente e que ampare todas as necessidades da empresa. Posteriormente, temos um projeto em andamento que é atender mais de 10 cidades até 2020, utilizando os recursos que o novo sistema irá nos fornecer, e usando a tecnologia em nosso favor. Enfim, acreditamos que o nosso futuro será de muito trabalho e muito sucesso.”

3. Conclusão

A análise realizada no decorrer da produção deste artigo foi de suma importância para compreender a relevância de um Sistema de Informação Gerencial (SIG) em uma empresa, pois este fornece os dados e informações básicas para a administração efetiva e a gerência fundamentada do negócio, viabilizando auxílio para tomadas de decisões corretas e controle dos setores básicos do empreendimento.

No tocante ao sistema da empresa analisada, é imprescindível ressaltar que o sistema o qual está sendo utilizado atualmente é defasado e não supre as demandas do negócio, deixando os empreendedores reféns de planilhas de controles secundárias em programas de edição de planilhas, como o Excel e de textos como o Word. Além do fato, de que a falta de um sistema informatizado confiável traz inúmeros prejuízos para a empresa, pois há perda de tempo, retrabalho e a probabilidade de cometer erros aumenta drasticamente, porém, a utilização de planilhas externas foi a saída encontrada até então pelos empresários.

Todavia, por meio deste estudo, houve a instrução dos empreendedores para reavaliar o investimento em um sistema confiável, completo e que ampare as necessidades

da empresa e do novo plano de negócios que está sendo implementado, visando o futuro, a expansão do negócio e uma gestão de sucesso.

4. Referências

BELLOTTO, H. L. O arquivista na sociedade contemporânea. In:_____. Arquivos permanecessem: Tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro, FGV Editora, 2004.

LAUDON, Jane P.; Laudon, Kenneth C. Sistemas de informações gerenciais: Administrando a empresa digital. São Paulo: Prentice Hal, 2004.

SILVA, Nelson Peres da. Análise e estruturas de sistemas de informação. 2. ed. São Paulo: Érica: 2014.