

Modelo Questionário - Aplicado ao SIG

Para coletar as informações, utilizamos um questionário com questões abertas, aplicadas de forma oral, ao gerente de vendas de uma empresa da cidade de Rio do Sul – Santa Catarina. Este formato de questionário foi utilizado, pois havia a necessidade de obter informações de forma abrangente e perceber os detalhes que fazem parte da utilização do sistema de informações gerenciais, conforme GIL (2007, p. 129).

Há quanto tempo o SIG está em uso?

- Utilizamos o SIG há 14 meses.

Quem são os usuários que utilizam a ferramenta?

- Os diretores da empresa, os gestores do departamento de vendas e vendedores internos que gerenciam os representantes externos.

Quais informações são extraídas através do SIG?

- Utilizamos informações referentes ao desempenho, além do detalhamento de perfil das vendas, como por exemplo, quais os grupos (famílias) de produtos, desempenho dos representantes, curvas ABC de clientes e produtos, entre outras.

Como era o processo decisório antes da implantação do SIG?

- Havia certa demora e dificuldade em montar as tabelas com as informações corretas. Por exemplo, para podermos avaliar o desempenho de uma campanha de vendas, era necessário cruzar os dados de faturamento com os grupos promovidos pela campanha, além de vincular as informações complementares sobre os clientes e vendedores. Como não havia uma ferramenta que fizesse isso de forma automatizada, todos os dias era preciso refazer as consultas e montar as tabelas cruzando as informações para verificar os resultados. Isso deixava o processo repetitivo e demorado.

Percebemos que esse cenário vem de encontro às afirmações de Oliveira (2008, p. 4), onde são relacionadas algumas das características presentes nas respostas acima:

- há muita informação de mercado inadequada e poucas adequadas;
- as informações ficam tão dispersas dentro da empresa que exigem grande esforço para localizá-las e integrá-las;
- as informações importantes, às vezes, são retidas com exclusividade por outros executivos;
- as informações importantes, geralmente, chegam tarde;
- as informações, muitas vezes, não são confiáveis.

Como é esse processo com o uso do SIG?

- Através do SIG temos todas as informações atualizadas diariamente de forma automática, acessíveis em um site, ou seja, acessível mesmo de fora da empresa, o que nos dá uma maior facilidade para avaliar os resultados atingidos. Outro aspecto positivo é que com a ferramenta online podemos apresentar dados filtrados de um determinado cliente quando visitamos o mesmo, permitindo utilizar essas informações nas negociações.

Como você pode mensurar os benefícios obtidos com o uso do SIG?

- Podemos utilizar como parâmetro de avaliação principal o tempo necessário para obter as informações. Antes do SIG uma análise de desempenho das vendas poderia demorar quase um dia para ser gerada, pois dependíamos do suporte da equipe de TI na extração de algumas informações. Atualmente, os relatórios são quase instantâneos. Graças a isso, temos como analisar as vendas diariamente sem haver necessidade de intervenção da equipe de TI. Portanto, podemos considerar que tivemos um ganho de desempenho de pelo menos 30% na velocidade da obtenção da informação e tomada de decisão. Isso nos permite reagir de forma muito mais rápida no caso de alguma campanha de vendas não estar surtindo o efeito esperado. Assim vemos na prática do dia a dia que o SIG traz benefícios concretos, não importando o meio para coletar dados. Pode se utilizar relatórios físicos quanto eletrônicos, em ambos obtém-se rapidez na coleta e análise de dados, melhorando a velocidade das decisões. Pois conforme Oliveira (2008) há uma melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas.

Em termos de retorno financeiro, qual o retorno percebido com a utilização do SIG?

- Como o tempo para conseguir avaliar as vendas diminuiu substancialmente, percebemos aumento de 10% no faturamento em relação ao crescimento esperado das vendas.

Houve algum evento onde o SIG tenha sido utilizado e houve um resultado além do esperado?

- Sim, de acordo com as informações que tínhamos, uma região estava tendo poucas vendas em alguns grupos de produtos. A partir dessas informações, pudemos preparar uma estratégia vendas para promover a recuperação, onde esperávamos obter crescimento de cerca de 20% em relação aos meses anteriores. Porém, obtivemos resultados na ordem de 40%.

Modelo com Resultados - Aplicado ao SIG

Após a implantação do sistema de informações gerenciais, a empresa começou a experimentar um aumento da velocidade em todos os processos relacionados às vendas, pois os relatórios que antes eram montados para avaliar cada situação, agora estão disponíveis de forma automatizada no SIG.

Além do fácil acesso às informações essenciais, houve também um aumento na confiabilidade das informações, uma vez que na etapa de implantação do sistema de informações gerenciais, todas as fontes de dados e conseqüentemente todos os dados são validados, garantindo a sua fidedignidade.

Outro benefício que o sistema de informações gerenciais trouxe à empresa foi a disponibilidade das informações, uma vez que pode ser acessado pela internet, o que permite aos gestores acessarem as informações da empresa mesmo durante viagens. Dessa forma também há um incremento no aspecto segurança, pois as informações não ficam gravadas nos laptops utilizados pelos gestores. Portanto, conforme as respostas do questionário, podemos observar no gráfico 1 os resultados referentes à redução de tempo na geração dos indicadores e o retorno financeiro obtido com a utilização da ferramenta:

