

# A Importância de Sistemas de Informação em Pequenas Empresas: um Estudo de Caso em uma Agência de Publicidade

**Andressa Schaurich dos Santos**  
dessayaschaurich@gmail.com  
UFSM

**Denise Rossato Quatrin**  
dequatrin@gmail.com  
UFSM

**Letícia Maier Pinto**  
lemaierp@gmail.com  
UFSM

**Aline Armanini Stefanan**  
aline\_1934@yahoo.com.br  
UFSM

**Vania Medianeira Flores Costa**  
vania.costa@ufsm.br  
UFSM

**Resumo:** Os sistemas de informação possuem papel estratégico nas organizações, sendo utilizados principalmente pelas grandes empresas para a realização de transações e para estruturar a comunicação com seus públicos. O presente estudo tem o interesse de conhecer a utilização dos sistemas de informação em pequenas empresas, no intuito de verificar se cumprem sua função de controle, armazenamento e apoio à gestão. Para isso, foi realizado um estudo de caso em uma agência de publicidade de pequeno porte na cidade de Santa Maria – RS, onde foram levantados dados do sistema de informação anteriormente utilizado e o atual. A abordagem aplicada foi qualitativa, através de observação in loco, análise de conteúdo e entrevistas semi-estruturadas com os colaboradores que utilizaram o sistema anterior e utilizam o atual. A amostragem foi não probabilística, intencional e por julgamento. Assim, foi possível identificar as diferenças fundamentais entre os dois sistemas e a percepção dos usuários quanto às mudanças observadas no trabalho. Observou-se que o sistema atual cumpre com suas funções operacionais, e em parte com suas funções gerenciais, porém não estão sendo utilizadas todas suas funcionalidades. Entre as principais vantagens da implementação do novo sistema estão a maior formalização e organização dos processos da empresa, além da identificação de gargalos.

**Palavras Chave:** Sistemas - Informação - Pequena Empresa - Funções Gerenciais -

## **1. INTRODUÇÃO**

Cada vez mais os Sistemas de Informação vem assumindo um papel estratégico nas organizações, exigindo que as empresas utilizem tecnologias para realizar transações e para estruturar a comunicação com seus públicos. Cabe aos administradores utilizar-se dos sistemas de informação para conseguir rapidez nas negociações, mantendo sua empresa competitiva. Corroborando com essa afirmação, Laudon e Laudon (2004, p. 06) afirmam que:

Das ferramentas de que os administradores dispõem, as tecnologias e os sistemas de informação estão entre as mais importantes para atingir altos níveis de eficiência e produtividade nas operações, especialmente quando combinadas com mudanças no comportamento da administração e nas práticas de negócio.

As tecnologias de Sistemas de Informação já são utilizadas há muito tempo por grandes empresas, porém nota-se que a realidade de micro e pequenas empresas é diferente. Para a maioria destas empresas, é recente a implantação de tecnologias de sistemas de informação, o que pode ser justificado pelo fato de que até pouco tempo havia a ausência do entendimento, por parte dos administradores dessas empresas, sobre a importância da necessidade dos sistemas de informação para a melhoria dos processos nessas empresas, além dos elevados custos de implantação desses sistemas. Além disso, sabe-se que as pequenas empresas possuem uma realidade diferente, com recursos limitados, o que faz com que os processos não aconteçam de forma semelhante ao que se vê em grandes empresas. Portanto, justifica-se a escolha desse assunto devido ao interesse em obter conhecimento sobre como os sistemas de informação são utilizados em pequenas empresas e se cumprem sua função de controle, armazenamento e apoio à gestão.

Esse estudo tem como objetivo principal identificar o sistema de informação utilizado em uma agência de publicidade de pequeno porte, situada na cidade de Santa Maria, Rio Grande do Sul. Além disso, tem como objetivos específicos identificar as tecnologias de informação envolvidas nos processos, comparar o sistema utilizado antigamente com o atual e propor ações de melhoria na utilização dos sistemas de informação de pequenas empresas, permitindo, assim, o aprimoramento dos processos dessas empresas. Com isso, acredita-se que será possível analisar na prática como é realizada a utilização dos sistemas de informação em pequenas empresas.

O trabalho está dividido em cinco seções, sendo elas a introdução, o referencial teórico, a metodologia, os resultados e as considerações finais. A primeira seção, introdução, apresentou o tema a ser abordado na sequência e o objetivo da realização deste estudo. A segunda seção, referencial teórico, abordada brevemente a realidade das pequenas empresas e suas características, as definições de sistemas de informação, suas classificações e tipos. Na seção seguinte é apresentado o método de pesquisa, sendo descrita a empresa estudada, o sistema utilizado pela empresa, o tipo de pesquisa e a estrutura da coleta de dados. Na quarta seção é realizada a análise dos resultados, em que são comparados os sistemas, antigo e atual, utilizados pela empresa, além de apresentar a percepção dos funcionários em relação aos dois sistemas. Na quinta seção são realizadas as considerações finais do trabalho, apresentando conclusões sobre o alcance dos objetivos definidos, as limitações do estudo e também são feitas algumas sugestões para trabalhos futuros.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Esta seção tem como finalidade promover o entendimento adequado do tema. Sendo assim, são apresentados primeiramente alguns conceitos que serão utilizados ao longo do

artigo. Para dar sustentação a este estudo e desenvolver uma base teórica adequada à problemática, serão expostas teorias e idéias que fazem parte do conhecimento que já se tem sobre o assunto.

## 2.1. PEQUENAS EMPRESAS

Existem diferentes definições para classificação de pequena empresa. Segundo a legislação brasileira, lei complementar número 123, de 14 de dezembro de 2006, a pequena empresa é definida como “o empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 240.000,00 (duzentos e quarenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 2.400.000,00 (dois milhões e quatrocentos mil reais)”. Porém, o Banco de Desenvolvimento (BNDES) classifica como pequena empresa aquela que tenha receita operacional bruta anual maior que R\$ 2,4 milhões e menor ou igual a R\$ 16 milhões.

Alguns autores preferem classificar as empresas de acordo com a quantidade de funcionários, Kuglianskas (1996), por exemplo, classifica como pequenas empresas aquelas que possuam menos de 100 funcionários. Já o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) classifica as empresas tanto em relação faturamento bruto anual quanto em relação ao número de funcionários que a mesma possui. Além disso, a entidade também diferencia as pequenas empresas do setor industrial das pequenas empresas dos setores de comércio e serviços, conforme apresentado nas Tabelas 1 e 2, a seguir:

**Tabela 1:** Classificação das micro e pequenas empresas segundo faturamento bruto anual.

Porte	Simple Nacional	Exportações
Microempresas	Até R\$ 240 mil	Até US\$ 200 mil para comércio de serviços. Até US\$ 400 mil na indústria
Empresas de pequeno porte	Acima de R\$ 240 mil até R\$ 2,4 milhões	Acima de US\$ 200 mil até US\$ 1,5 milhão para comércio de serviços. Acima de US\$ 400 mil até US\$ 3,5 milhões na indústria.

Fonte: Simple Nacional: Lei complementar federal 123 de 14/12/06 *apud* SEBRAE (2011).

Exportações: Resolução Grupo Mercado Comum *apud* SEBRAE (2011)

**Tabela 2:** Classificação das micro e pequenas empresas de acordo com o número de empregados.

Porte/Setor	Indústria	Comércio e Serviços
Microempresas	Até 19 empregados	Até 9 empregados
Empresas de pequeno porte	De 20 a 99	De 10 a 49
Médias	De 100 a 499	De 50 a 99
Grandes	500 ou mais	100 ou mais

Fonte: SEBRAE (2011).

No presente trabalho será utilizada a definição de pequena empresa conforme a legislação vigente no Brasil, ou seja, como empresas com faturamento bruto anual entre R\$240 mil e R\$ 2,4 milhões.

## 2.2. DEFINIÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Primeiramente, é importante abordar o termo sistema, o qual O'Brien (2004, p. 07), definiu, de forma genérica, afirmando que “um sistema é um grupo de componentes inter-



relacionados que trabalham juntos rumo a uma meta comum recebendo insumos e produzindo resultados em um processo organizado de transformação”.

Um pouco mais específico, mas ainda amplo, é o termo sistemas de informação, que por esse motivo, apresenta diferentes definições para diferentes autores. Para Laudon e Laudon (2004, p. 07), sistemas de informação podem ser definidos tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões de uma organização. Para os autores, “os sistemas de informação também podem ajudar os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos”.

De forma complementar, Albertão (*apud* Côrtes, 2008, p. 24), afirma que sistema de informação “é um sistema de elementos ou componentes inter-relacionados, numa ordem específica que coletam (entrada), manipulam (processamento), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de *feedback* (retroalimentação). Essas informações são então utilizadas pelos usuários para a tomada de decisões”.

Com uma abordagem um pouco diferenciada dos autores citados anteriormente, Mattos (2005, p. 5-6) utiliza outros elementos para definir um sistema de informação como “um sistema especializado no processamento e na comunicação de dados (máquinas) ou de informações (organismos vivos)”, sendo que se constituem de “um conjunto de módulos (objetos) de comunicação, de controle, de memórias e de processadores, interligados entre si por meio de uma rede com protocolo comum”.

Analisando-se então, essas definições, apesar das diferenças encontradas, pode-se notar que nos modelos citados, sistema de informação é considerado um conjunto de componentes inter-relacionados, que juntos, possibilitam a entrada ou coleta de dados, o processamento dos mesmos e a geração de informações necessárias para a tomada de decisões. Além disso, deve-se considerar, assim como abordado pelos autores, os mecanismos de *feedback*, que possibilitam melhores resultados pelo aprimoramento do sistema.

Na literatura, também são encontrados diferentes conceitos para dados. Nesse trabalho, será utilizado o conceito de Turban (2007, p. 03), que afirmou que “dados se referem a uma descrição elementar de coisas, eventos, atividades e transações que são registrados, classificados e armazenados, mas não são organizados para transmitir qualquer significado específico”. De forma a complementar, Stair e Reynolds (2006, p.04), afirma que “dados são compostos por fatos básicos, como nomes e a quantidade de horas trabalhadas em uma semana de um funcionário, número de peças em estoque ou pedidos”.

Os dados passam podem ser processados, de forma a agregar significado. O’Brien (2004, p. 14), explica esse processo da seguinte forma:

... os dados normalmente são submetidos a um processo de valor adicionado (que chamamos processamento de dados ou processamento de informação) em que (1) sua forma é agregada, manipulada e organizada, (2) seu conteúdo é analisado e avaliado e (3) é colocado em um contexto adequado a um usuário humano.

Esse processo é o responsável por transformar dados em informação, que, por sua vez, segundo Stair e Reynolds (2006, p.04) “é um conjunto de fatos organizados de modo a terem valor adicional, além do valor dos fatos propriamente ditos”. As informações, por sua vez, podem gerar conhecimento, que segundo Ralph (2006), “é a consciência e o entendimento de um conjunto de informações e formas de torná-las úteis para apoiar uma tarefa específica ou tomar uma decisão”.

### 2.3. CLASSIFICAÇÃO E TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informação, de acordo com sua funcionalidade, classificam-se em quatro tipos principais, conforme apresentado na Tabela 3, segundo Laudon e Laudon (2004):

**Tabela 3:** Tipos de sistemas de informação de acordo com a funcionalidade.

Nível do sistema	Funcionalidade
Sistemas do nível operacional	Dão suporte aos gerentes operacionais, no sentido de responder questões rotineiras através do acompanhamento de atividades e transações. Destaca-se o sistema de processamento de transações.
Sistemas do nível do conhecimento	Dão suporte aos trabalhadores do conhecimento e de dados, auxiliando a empresa comercial a integrar novas tecnologias, assim como organizar e controlar o fluxo de documentos. Destacam-se os sistemas de trabalhadores do conhecimento.
Sistemas do nível gerencial	Atendem às necessidades de gerentes médios e assessores, desenvolvendo atividades de monitoração, controle e tomada de decisão. Destaca-se Sistema de apoio à decisão e o sistema de informações gerenciais.
Sistemas do nível estratégico	Estão relacionados à gerência sênior, é capaz de analisar questões estratégicas e tendências da empresa e do ambiente externo. Destaca-se o sistema de apoio executivo.

Fonte: LAUDON & LAUDON (2004, p.39).

De modo geral, as organizações usam diversos sistemas de informação para a realização das suas atividades. Além disso, os sistemas relacionam-se entre si, uns como fonte, e outro como recebedores de dados de níveis inferiores. Para Laudon e Laudon (2004, p.47) “é muito vantajoso que haja algum grau de integração entre esses sistemas para que a informação possa fluir facilmente entre diferentes partes da organização”. Porém, como o autor também afirmou, essa integração gera custos e o processo é lento e complexo, devendo a organização fazer uma ponderação desses fatores.

A Tabela 4, a seguir, apresenta mais detalhadamente os principais tipos de sistemas disponíveis para as empresas, conforme Laudon e Laudon (2004).

**Tabela 4:** Tipos de sistemas de informação.

Tipo de sistema	Sigla	Descrição
Sistemas de informações gerenciais	SIG	Contém as operações básicas da empresa, atendendo às necessidades dos gerentes de nível médio de monitorar e controlar a empresa, prevendo também seu desempenho futuro.
Sistemas de apoio à decisão	SAD	Auxiliam gerentes de nível médio a tomar decisões que fogem da rotina. Focam em um único problema, que se altera com rapidez e para o qual não existe uma resolução totalmente predefinida.

continuação



Tipo de sistema	Sigla	Descrição
Sistemas de apoio ao executivo	SAE	Ajudam os executivos da gerência sênior a tomar decisões em relação a questões como tendências de custos do setor em longo prazo e como a empresa se encaixará nesse cenário. Abordam decisões não rotineiras que exigem bom senso e capacidade de avaliação e percepção, uma vez que não existe um procedimento previamente estabelecido para se chegar a uma solução.
Sistemas integrados	ERP	Coleta dados de vários processos fundamentais da organização, como: manufatura e produção, finanças e contabilidade, vendas e marketing e recursos humanos. Esses dados são então armazenados em um único repositório central. Assim, a informação que estava fragmentada em diferentes sistemas passa a ser compartilhada em toda a empresa, permitindo que os diferentes setores da organização possam cooperar de forma mais próxima.
Sistemas de gerenciamento de cadeia de suprimentos	SCM	Ajudam a empresa a administrar sua relação com os fornecedores. O objetivo fundamental desses sistemas são o de levar a quantidade certa de produtos da fonte ao local de consumo, com menor uso possível dos recursos de tempo e custo.
Sistemas de gerenciamento do relacionamento com o cliente	CRM	Fornecem informações sobre o cliente para que seja possível coordenar todos os processos de negócios a ele relacionados, em termos de vendas, marketing e serviços. Tem como objetivo maximizar a receita, a satisfação e retenção de clientes.
Sistemas de gestão do conhecimento	SGC	Possibilitam que as organizações administrem melhor seus processos, capturando e aplicando conhecimentos. Coletam todo o conhecimento e a experiência relevantes na empresa e os tornam disponíveis onde e quando forem necessários para melhorar os processos de negócio e as decisões administrativas.
Sistemas de processamento de transações	SPT	Registra as transações de rotina necessárias para o funcionamento da empresa como, por exemplo, registro de vendas, sistemas de reservas em hotéis, folha de pagamento, registro de funcionário. O objetivo dos é responder perguntas de rotina e monitorar o fluxo de transações da organização.

Fonte: Adaptado de LAUDON & LAUDON (2004).

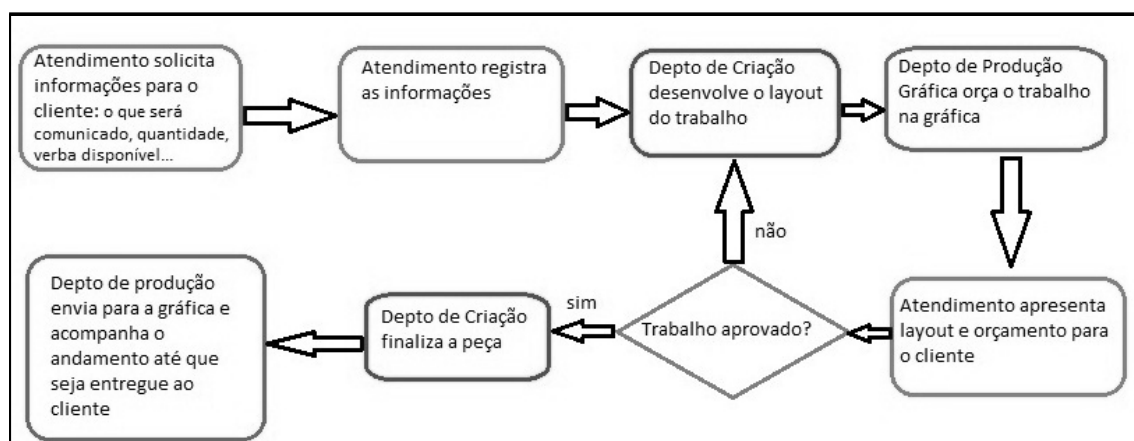
### 3. MÉTODO DE PESQUISA

Nesta seção apresenta-se uma descrição da empresa para que se possa promover uma melhor compreensão da necessidade desta em um sistema de informação. A seguir descreve-se o tipo de pesquisa que foi realizada e na sequência a forma de coleta de dados.

### 3.1. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa estudada é uma agência de publicidade que atua na cidade de Santa Maria, Rio Grande do Sul desde agosto de 2009. Iniciou suas atividades como *house agency* de uma empresa de ensino e saúde. *House Agency* é um modelo em que a empresa tem todo o departamento de comunicação e marketing internamente, ou seja, todas as campanhas e peças publicitárias são desenvolvidas dentro da empresa, como um de seus departamentos sem que seja contratada uma agência de publicidade para isso (NEUMEIER, 2008). O proprietário da empresa decidiu pelo modelo de *house agency* por experiências negativas que teve no passado contratando agências de publicidade para desenvolver suas campanhas e peças publicitárias. Porém, percebendo uma oportunidade de mercado, o proprietário decidiu abrir a agência de publicidade também para clientes externos. Hoje, a empresa conta com doze clientes fixos e oito funcionários.

Entre os serviços oferecidos estão o desenvolvimento de logomarcas, campanhas publicitárias, identidade visual e peças publicitárias como anúncios, folder, papelaria, jingle entre outros. Na Figura 1 é possível observar de forma básica como ocorre o fluxo de trabalho na agência de publicidade para produção, por exemplo, de um folder.



**Figura 1:** Fluxo de trabalho na agência de publicidade.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

O sistema de informação utilizado atualmente na empresa estudada é o Sistema de Gestão de Agências (SIGA), desenvolvido pela 29Sul, sendo implementado na agência de publicidade em março de 2011. Nele ficam registrados os trabalhos a serem realizados, que estão em andamento ou que estão em produção pela agência de publicidade e também os respectivos responsáveis pelo trabalho. Além disso, as informações financeiras referentes aos trabalhos que foram desenvolvidos também ficam armazenadas nesse sistema.

Assim, pode-se classificar o SIGA como um sistema de processamento de dados, que segundo Alter (apud BEUREN e MARTINS, 2001, p.9), “coleta e armazena dados sobre transações e algumas vezes controla decisões que são feitas como parte de uma transação”. Do ponto de vista administrativo esse tipo de sistema destina-se a dar suporte às atividades da organização do pessoal de nível não gerencial e operacional (BEUREN e MARTINS, 2001).

### 3.2. TIPO DE PESQUISA

Considerando-se a empresa estudada e visando atingir os objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório, que, segundo Gil (1999, p.43), envolve, entre outras práticas, levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram (ou tem)



experiências práticas com o assunto pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Para o mesmo autor, as pesquisas exploratórias caracterizam-se por proporcionar uma visão geral de um determinado fato, do tipo aproximativo.

No artigo, foi aplicada a abordagem qualitativa através de observação in loco, análise de conteúdo e entrevista. Estas três técnicas de investigação apresentadas são frequentemente utilizadas em pesquisas que utilizam este tipo de abordagem, uma vez que, de acordo com Minayo e Sanches, 1993, a pesquisa qualitativa se preocupa com a realidade que não pode ser quantificada.

O principal método de coleta de dados utilizado foi a entrevista semi-estruturada, em que o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. Nesse caso, foram realizadas entrevistas com os usuários que tiveram contato com o sistema antigo por, no mínimo seis meses, sendo um total de quatro pessoas. Portanto, a amostragem foi não probabilística, intencional e por julgamento. Segundo Cooper e Schindler (2003, p. 169) esse tipo de amostragem “ocorre quando um pesquisador seleciona membros da amostra para atender a alguns critérios”, que nesse caso foram pessoas que tiveram contato suficiente com os dois sistemas, podendo informar suas impressões a respeito. O objetivo dessas entrevistas foi identificar as diferenças fundamentais entre os dois sistemas e a percepção dos usuários quanto às mudanças observadas no dia-a-dia de trabalho.

### 3.3. COLETA DE DADOS

Para compreender melhor a percepção das pessoas em relação ao sistema de informação atual com o antigamente utilizado, optou-se por realizar uma entrevista semi-estruturada, a partir das variáveis especificadas na Tabela 5.

**Tabela 5:** Variáveis utilizadas nas entrevistas.

<b>Variáveis</b>
Tempo de trabalho na empresa
Função desempenhada na empresa
Descrição do sistema utilizado antes da implementação do SIGA (fluxo de processos).
Descrição do sistema atual, SIGA (fluxo de processos).
Percepção sobre o novo sistema (funcionalidade, fluxo de informações, agilidade, usabilidade, flexibilidade).
Treinamento para uso do novo sistema. Conhecimento dos vídeos explicativos do SIGA. E se houve utilização desse recurso.
Comparação do sistema antigo e atual em relação a pontos positivos e negativos e lacunas observadas no SIGA.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Foram entrevistados apenas funcionários que tivessem tido contato com o sistema antigo e com o atual, para que fosse possível a comparação entre os dois sistemas. Com esse critério de escolha, quatro funcionários foram entrevistados. As entrevistas foram realizadas no mês de junho de 2011. Na Tabela 6 é apresentado o perfil dos entrevistados.



**Tabela 6:** Perfil dos entrevistados.

<b>Entrevistado</b>	<b>Tempo de empresa</b>	<b>Função</b>
Entrevistado A	1 ano e 5 meses	Planejamento de comunicação
Entrevistado B	1 ano e 10 meses	Administrador
Entrevistado C	1 ano e 10 meses	Produção gráfica
Entrevistado D	7 meses	Redação

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Em relação aos dados da Tabela 6, é importante ressaltar que o tempo de empresa de cada colaborador, que a princípio pode parecer curto, está relacionado ao tempo da empresa, que foi criada em agosto de 2009, sendo que dois dos entrevistados trabalham nela desde o início de suas atividades.

#### **4. ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Nesta quarta seção do trabalho serão descritos os sistemas utilizados pela empresa, o antigo, que ocorria de maneira informal e o novo sistema, o SIGA. A seguir apresenta-se a análise da percepção dos funcionários entrevistados em relação aos dois sistemas, considerando-se pontos positivos e negativos, além de sugestões para melhorias.

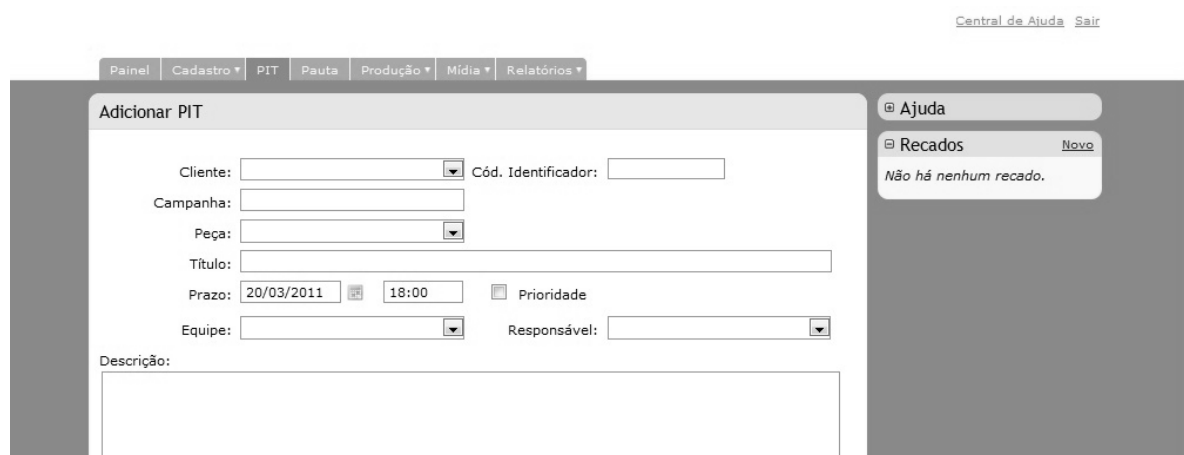
##### **4.1. SISTEMA ANTIGO**

Desde o início de suas atividades, o fluxo de trabalho da agência de publicidade era organizado diariamente pelo profissional responsável pelo atendimento dos clientes. Esse profissional era responsável por criar uma pasta no servidor com o nome do cliente e a especificação do trabalho a ser desenvolvido, além de estabelecer a pauta de trabalho do departamento de criação, escrevendo em um quadro presente no departamento de criação, os trabalhos que deveriam ser desenvolvidos naquele dia. O fluxo de informação entre os outros setores (produção, planejamento e atendimento) acontecia de forma verbal ou por e-mail. Nesse sistema, não havia um documento descrevendo esse processo.

Com o rápido crescimento da agência e consequente aumento do fluxo de trabalho percebeu-se que esse sistema não acompanharia as novas necessidades da agência. Então, decidiu-se buscar um sistema de gestão que permitisse uma melhor distribuição e acompanhamento do fluxo de trabalho, sendo escolhido o SIGA.

##### **4.2. SISTEMA ATUAL**

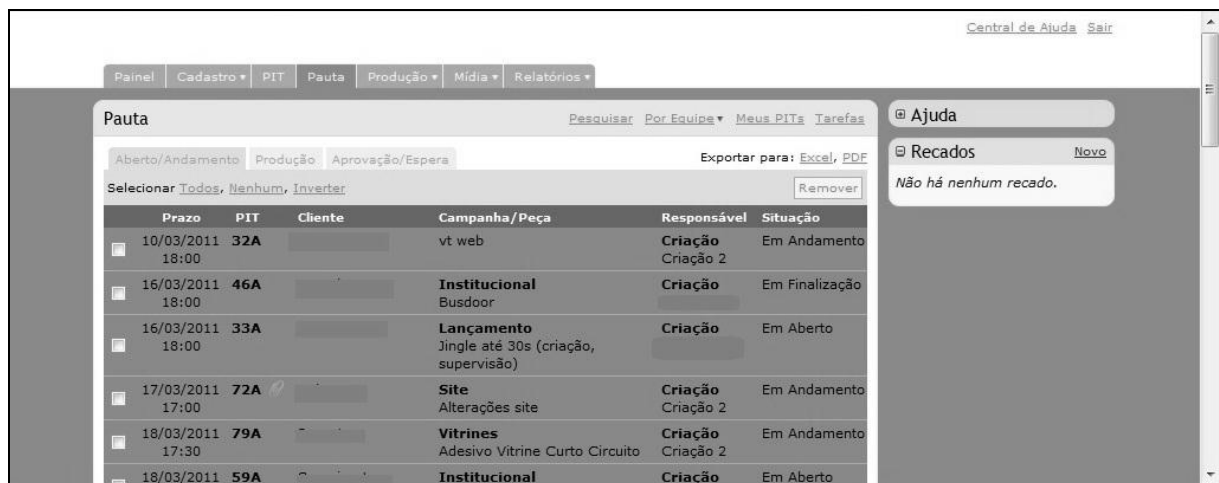
O SIGA permite que a agência acompanhe todas as etapas do processo, iniciando com a geração do Pedido Interno de Trabalho (PIT). No PIT são designados os responsáveis, prazo, trabalho a ser realizado e a descrição do mesmo, além das informações referentes aos dados de produção da peça publicitária que será desenvolvida, conforme Figura 2.



**Figura 2:** Modelo de Pedido Interno de Trabalho gerado pelo SIGA.

Fonte: Extraído do site do sistema SIGA.

Depois de especificados, os PITs vão para a pauta de trabalho, conforme Figura 3, onde é possível acompanhar o status do mesmo, ou seja, se está em aberto, em andamento, em aprovação, em espera, em produção ou se o trabalho já foi concluído.



Prazo	PIT	Cliente	Campanha/Peça	Responsável	Situação
10/03/2011 18:00	32A		vt web	Criação Criação 2	Em Andamento
16/03/2011 18:00	46A		Institucional Busdoor	Criação	Em Finalização
16/03/2011 18:00	33A		Lançamento Jingle até 30s (criação, supervisão)	Criação	Em Aberto
17/03/2011 17:00	72A		Site Alterações site	Criação Criação 2	Em Andamento
18/03/2011 17:30	79A		Vitrines Adesivo Vitrine Curto Circuito	Criação Criação 2	Em Andamento
18/03/2011	59A		Institucional	Criação	Em Aberto

**Figura 3:** Pauta de Trabalho gerada pelo SIGA.

Fonte: Extraído do site do sistema SIGA.

O sistema também integra as informações de produção com o financeiro, permitindo que o administrador acompanhe as entradas de dinheiro referentes a cada trabalho desenvolvido, além da entrada e saída de valores referente às atividades rotineiras da empresa. Porém, esse recurso ainda não está sendo utilizado pela agência.

#### 4.3. ANÁLISE DA PERCEPÇÃO COMPARATIVA DO SISTEMA ATUAL E ANTIGO

A partir da análise das entrevistas realizadas com os colaboradores, foi possível observar que o SIGA possibilitou maior organização, formalização e padronização do trabalho. Na percepção do entrevistado A, o novo sistema “profissionalizou as rotinas de trabalho”. Além disso, facilitou o fluxo e acesso às informações. Segundo o entrevistado B, no sistema antigo “não conseguia acompanhar todo o processo”.

O novo sistema agrega as informações em um único local, sendo acessadas mais facilmente pelos colaboradores. A formalização e padronização foram percebidas porque passou a existir uma maneira única de armazenar e transmitir as informações.

Outra constatação foi a de que os colaboradores passaram a ter maior flexibilidade para organizar suas rotinas diárias. No sistema anterior ao SIGA, o profissional de atendimento determinava as atividades a serem realizadas no dia pelos demais colaboradores, sem que esses soubessem o prazo final do trabalho. Com o SIGA, todos os colaboradores têm acesso às informações do trabalho e ao prazo de entrega, e cada um organiza sua rotina para cumprir o prazo. Nesse sentido, observa-se uma desvantagem do sistema anterior, considerando-se que cada profissional, na sua área de atuação, tem maior domínio do tempo necessário para realizar suas tarefas.

Constatou-se ainda uma maior agilidade nos processos, resultante da organização e agregação das informações. Um exemplo para isso é o cadastro de clientes, que antes ficava em um arquivo do Word, e então, cada novo trabalho que era aberto, despendia um tempo maior para buscar as informações do cliente e atualizá-las, o que hoje não é necessário, porque todas as informações cadastrais e pedidos do cliente ficam salvas no SIGA.

Todos os entrevistados afirmaram não ter recebido treinamento para o uso do SIGA. Um entrevistado ressaltou que o sistema é auto-instrutivo, e outro afirmou que no início assistia aos vídeos explicativos que o próprio sistema oferece para então ser capaz de executar as tarefas.

É importante ressaltar que o setor financeiro não utiliza as ferramentas disponíveis no SIGA. Segundo um entrevistado, o sistema não cumpre a função de atualizar os dados financeiros automaticamente após o lançamento de uma informação. Porém, há de se considerar que treinamento e adaptabilidade poderiam sanar esses problemas e tornar o processo ainda mais automatizado e efetivo.

Os colaboradores ressaltaram como um dos pontos negativos do novo sistema a diminuição do contato interpessoal, uma vez que no sistema anterior ao SIGA o trabalho era organizado de maneira mais informal, obrigando que ao fim de cada tarefa o profissional avisasse pessoal ou virtualmente o responsável pela próxima etapa que sua atividade já estava finalizada. Segundo o entrevistado B, no sistema antigo “tinha que avisar por MSN ou ir até a sala da criação para avisar o trabalho que tinha que ser feito ou que o trabalho estava pronto”. Para que não se perca esse contato, que é importante para que haja um bom relacionamento interpessoal e para que a criatividade seja constantemente desenvolvida, poderiam ser realizadas reuniões onde todos pudessem contribuir na construção de projetos, além de organizarem conjuntamente as responsabilidades de cada um e também para que houvesse mais *feedback* sobre o trabalho. Dessa forma, seria possível identificar dificuldades e possíveis problemas para que a empresa se prevenisse a eles antes e também potencializasse os pontos fortes da equipe.

Em relação à gerência dos processos, o SIGA ainda permite a visualização do *status* de cada trabalho, para acompanhar e verificar se está ocorrendo dentro do previsto ou se está atrasado. Na percepção do entrevistado C, o SIGA “identifica em que etapa estão os trabalhos, então é mais fácil controlar por ali”. Caso esteja atrasado, possibilita ainda, conhecer onde está o gargalo. Essa ferramenta é de importância gerencial, pois permite traçar estratégias que melhorem a eficiência dos trabalhos, além de dar indícios de quais funcionários precisam de treinamento ou desenvolvimento.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Através do trabalho desenvolvido foi possível alcançar os objetivos do estudo, identificar o sistema de informação utilizado na empresa, as tecnologias de informação envolvidas nos processos e comparar o sistema antigo com o que é atualmente usado. Além

disso, foi possível fazer algumas sugestões de melhoria na utilização de sistemas de informação por pequenas empresas.

De forma geral, o estudo possibilitou um entendimento bastante profundo quanto à utilização de sistemas de informação em uma pequena empresa. No caso estudado, o sistema SIGA, utilizado atualmente, melhorou os procedimentos da empresa, uma vez que o trabalho tornou-se mais formalizado e profissional e as tarefas diárias ficaram melhor organizadas por meio da auto-gerência de cada colaborador.

Conforme Laudon e Laudon (2004, p. 07), “os sistemas de informação também podem ajudar os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos”. Considerou-se, portanto, o sistema de informação utilizado pela empresa estratégico por facilitar a identificação dos erros e gargalos, possibilitando melhorias contínuas nos processos e aperfeiçoamento o desenvolvimento da equipe nas funções que desempenham. Essas informações, quando bem analisadas, permitem a otimização dos resultados financeiros e não financeiros.

Pode-se perceber, através desse estudo, que sanados os problemas iniciais para a implementação dos sistemas de informação, tais como o desconhecimento dos benefícios e o alto investimento sem a garantia de retorno, também na pequena empresa os resultados são positivos. Além disso, sistemas informais e manuais podem ser insuficientes para ajudar a organização a atingir suas metas de crescimento na empresa, uma vez que o controle e o conseqüente aperfeiçoamento torna-se mais difícil e as informações podem não ser confiáveis.

Apesar de os resultados obtidos serem bastante válidos no que se refere ao uso de sistemas de informação em pequenas empresas, considera-se uma limitação desse estudo o fato de ter sido realizado em apenas uma empresa. Estudos futuros abrangendo uma amostra maior poderão aprofundar o conhecimento, demonstrando outros pontos positivos do uso de sistemas de informação em pequenas empresas, estimulando que empresas desse porte busquem maior aperfeiçoamento e profissionalização da gestão com o uso desses sistemas.

## **6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**BEUREN, I. M.; MARTINS, L. W.** Sistema de informações executivas: suas características e reflexões sobre sua aplicação no processo de gestão. Revista Contabilidade & Finanças FIPECAFI - FEA - USP, São Paulo, FIPECAFI, v.15, n. 26, p. 6 - 24, maio/agosto 2001.

**BANCO NACIONAL DO DESENVOLVIMENTO.** Porte de empresa. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br>>. Acesso em: 08 jul. 2011.

**BRASIL.** Lei complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006. **Institui o estatuto nacional da microempresa e da empresa de pequeno porte.** Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 07 jul. 2011.

**CHIZZOTTI, A.** Pesquisa em ciências humanas e sociais. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

**COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S.** Métodos de pesquisa em administração. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

**CÔRTEZ, P. L.** Administração de sistemas de informação. São Paulo: Saraiva, 2008.

**GIL, A. C.** Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

**KUGLIANSKAS, I.** Tornando a pequena e média empresa competitiva. São Paulo: São Paulo Institutos de Estudos Gerenciais e Editora, 1996.

- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P.** Sistemas de informação gerenciais. 5. ed. São Paulo: Prentice hall, 2004.
- MATTOS, A. C. M.** Sistemas de informação: uma visão executiva. São Paulo: Saraiva, 2005.
- MINAYO, M. C.; SANCHES, O.** Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 1993.
- NEUMEIER, M.** *The brand gap: o abismo da marca: como construir a ponte entre a estratégia e o design.* Porto Alegre: Bookman, 2008.
- O'BRIEN, J. A.** Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- RALPH, M. S.; REYNOLDS, G. W.** Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.** Estudos e pesquisas. São Paulo: SEBRAE, 2011. Disponível em: <<http://www.sebraesp.com.br>>. Acesso em 07 jul. 2011.
- STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W.** Princípios de sistemas de informação. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.
- TRIVIÑOS, A. N. S.** Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2007.
- TURBAN, E.; RAINER, R.K.; POTTER, R. E.** Introdução a sistemas de informação: uma abordagem gerencial. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- YIN, R. K.** Estudo de caso planejamento e métodos. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.