

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARACAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ELAINE GONÇALVES DOS SANTOS REIS

**A INFLUÊNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA EMPRESA
SHARK TRATORES E PEÇAS LTDA DE MARACAJU-MS**

**MARACAJU-MS
2015**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARACAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ELAINE GONÇALVES DOS SANTOS REIS

**A INFLUÊNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA EMPRESA
SHARK TRATORES E PEÇAS LTDA DE MARACAJU-MS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, como parte das exigências do Curso de Administração, sob orientação do Prof. Me. Alex Sandro Richter Von Mühlen.

**MARACAJU/MS
2015**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARAÇAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

REITOR

Prof. Dr. Fábio Edir dos Santos Costa

PRÓ-REITORIA DE ENSINO

Profa. Dra. Silvane Aparecida de Freitas

COORDENADOR DO CURSO

Prof. Me. Alex Sandro Richter Von Mühlen

ORIENTADOR

Prof. Me. Alex Sandro Richter Von Mühlen

A monografia intitulada “A INFLUÊNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA EMPRESA SHARK TRATORES E PEÇAS LTDA DE MARACAJU-MS”, apresentada por Elaine Gonçalves dos Santos Reis, como exigência parcial para obtenção do grau Bacharel em Administração da UEMS Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – Unidade de Maracaju foi aprovada.

Maracaju MS, ____ de _____ de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Alex Sandro Richter Von Mühlen
(Orientador)

Dedicatória

Ao meu esposo, Josué e minha filha Letícia, que sempre estiveram ao meu lado e acreditaram na realização dos meus sonhos

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus o autor da minha vida, que me deu forças, mantendo-me firme durante toda a caminhada. Aos meus pais, em especial a minha mãe, Hilda Gonçalves que depois de Deus, é a pessoa mais importante para mim que acreditou e sonhou comigo este momento.

Ao Sr. Salomão S. Borges que acreditou em mim e me mostrou que sou capaz. Ao casal de amigos Frank Mitsuo Muneischi e Vanessa Cristiane Gonçalves da Silva Muneischi, por terem me ajudado quando precisei se abstendo dos seus momentos de descanso para me ajudar.

Ao meu amigo Augusto da Silva por me apoiar e ter compartilhado alguns momentos de estudos durante nossa vida acadêmica.

Aos colaboradores da empresa que trabalho, em particular, ao Sr. Nerci Frohlich e Joel Martins, que me deram todo suporte para a realização da pesquisa.

Ao meu orientador Prof. Me. Alex Sandro Richter Von Mühlen, que jamais deixou de me incentivar pelo apoio e confiança durante todo o período, contribuindo para a conclusão deste trabalho.

.

A todos, meus sinceros agradecimentos.

*“Para que todos vejam e saibam, considerem e juntamente
entendam que a mão do Senhor fez isso”.
Isaias 41:20*

RESUMO

A inovação tecnológica pode ser considerada como um fator primordial para o desenvolvimento das empresas, pois ela impacta o sistema como um todo. O presente estudo tem como objetivo analisar as principais influências do sistema de informação na empresa Concessionária Shark Tratores e Peças Ltda, em Maracaju - MS, identificando os níveis de acesso de cada colaborador no sistema, verificando as prioridades nas rotinas administrativas estabelecidas pelos colaboradores e analisando os fatores de influência positiva e negativa no sistema de informação. Para a obtenção dos dados, foi realizada uma pesquisa com a aplicação questionários aos trinta colaboradores da empresa nos seguintes setores: administrativo, logística, peças, oficina, comercial e gerencial. Os resultados demonstraram que a maioria dos colaboradores possui acesso restrito ao sistema o que dificulta as atividades do usuário, verificou-se também, que para a execução das tarefas e finalização das mesmas e que o colaborador prioriza suas ações de acordo com as necessidades da empresa. Como principal ponto positivo destaca-se que o sistema é atualizado automaticamente. Esse fato contribui para o fluxo normal da empresa (faturamento, vendas e o financeiro). Por outro lado, como principal fator negativo, a pesquisa evidenciou que, por ser um sistema com os níveis de acesso fragmentado, torna a ferramenta lenta, pois a sua atualização é feita por meio da internet, o que, na maioria das vezes, oscila bastante e faz com que o sistema não responda aos comandos realizados de imediato.

Palavras-chave: Sistemas de informações, níveis de acesso, colaborador.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Processos básicos de um sistema de informação	28
FIGURA 2 – Estrutura Organizacional Básica	29
FIGURA 3 – Níveis de Influência.....	31
FIGURA 4 - Filial Shark Tratores e Peças Ltda	36
FIGURA 5 - Setor de manutenção de maquinários	37
FIGURA 6 - Setor de manutenção de maquinários	37
FIGURA 7 - Vista Aérea da Matriz (Mogi das Cruzes-SP)	38
FIGURA 8 - Empresas que fazem arte do grupo.....	39
FIGURA 9 – Fluxograma de hierarquia de cargos	40
FIGURA 10 – Resposta à questão: A comunicação entre os setores envolvidos, nos processos acontece de maneira clara? - Shark Tratores e Peças Ltda., Maracaju-MS, 2015.	43
FIGURA 11 – Resposta à questão: Para você melhorar a execução das tarefas o que é necessário? - Shark Tratores e Peças Ltda., Maracaju-MS, 2015.	44
FIGURA 12 – Resposta à questão: Qual é o seu nível de acesso dentro do sistema Protheus? - Shark Tratores e Peças Ltda., Maracaju-MS, 2015.	46

LISTA DE TABELAS

- TABELA 1 – Cruzamento de “frequência de acesso ao sistema Protheus” com “escolaridade” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015..... 52
- TABELA 2 – Cruzamento de “informação no prazo/tempo adequado” com “escolaridade” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015..... 523
- TABELA 3 – Cruzamento de “variáveis “frequência de acesso ao sistema Protheus” com o “setor” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015. 53
- TABELA 4 – Cruzamento de “variáveis “informação no prazo/tempo adequado” com o “setor” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015. 544
- TABELA 5 – Cruzamento de “variáveis “sistema localiza facilmente/os menus” com o “tempo que trabalha neste setor da empresa” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015. 545
- TABELA 6 – Cruzamento de variáveis “nível de acesso ao sistema Protheus” com a “clareza de comunicação entre os setores” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015. 55
- TABELA 7 – Cruzamento de “variáveis “desempenho das tarefas” com o “tempo que utiliza o computador” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015. 56
- TABELA 8 – Cruzamento de “variáveis “velocidade do sistema” com o “tempo que utiliza o computador” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015. 567

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1 Problema	13
1.2 Justificativa	13
1.3 Hipótese	14
1.4 Objetivos	14
2. REVISÃO DE LITERATURA	15
2.1. Teoria dos Sistemas.....	15
2.2 Evolução dos sistemas.....	16
2.3 Tipos de Sistemas	19
2.4 Classificação dos sistemas	20
2.5 Ferramentas de trabalho	22
2.6 Distribuições das informações.....	23
2.7 Sistema de Informação na Tomada de Decisão.....	24
2.8 Sistemas de Informação Baseados em Desempenho.....	25
2.8.1 Variáveis de Avaliação de Desempenho	26
2.9 Sistemas Métodos & Processos.....	28
2.9.1 Processos gerencias e os sistemas	28
2.10 Revolução Industrial e a Evolução Organizacional.....	31
2.11 Conceitos de empresas ou organizações.....	32
2.12 Departamentalização.....	33
3. MATERIAL E MÉTODOS	36
3.1 Cenário da Pesquisa	36
3.2 Perfil da empresa	38

3.3 Delineamentos da pesquisa	40
3.4 Procedimentos para obtenção de dados	41
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	42
4.1 Perfil dos colaboradores da empresa Shark Tratores e Peças Ltda.....	42
4.2 Relação entre Colaboradores e Sistema de Informação	46
4.3 Correlações entre as variáveis	52
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
APÊNDICE A – O Questionário	62

1. INTRODUÇÃO

A influência da tecnologia que ocorre no mundo moderno é considerada um fator potencializador de desenvolvimento de novas tecnologias. Elas acontecem não apenas no processo produtivo, mas também na organização e na administração das empresas, podendo, assim, apresentar-se não somente como ferramenta de trabalho, mas como oportunidade de desenvolvimento organizacional ou até mesmo como elemento de risco, quando não dada à devida importância.

Durante o século XXI, houve um avanço da Tecnologia da Informação (TI) nas organizações. Antes um papel restrito ao suporte administrativo, a TI se tornou um elemento incorporado às atividades empresariais, integrando-se aos seus serviços e produtos, tornando-se, por vezes, o próprio negócio, como no caso das lojas virtuais na Internet onde consumidores podem comprar serviços e produtos.

Dentre vários fatores que a TI pode influenciar nas organizações, Hall (1984) fez uma análise de fatores como tamanho, tecnologia, ambiente, escolha estratégica e algumas combinações entre eles, considerando que estão fortemente associados à estrutura empresarial. A tecnologia da informática vem se desenvolvendo e tem contribuído para o aumento da rapidez com que as informações podem circular.

Nas empresas, a grande utilização do computador como ferramenta de trabalho na execução de atividades ganhou muito espaço nos últimos anos. Verifica-se que, no momento atual, as empresas buscam suas vantagens por meio da utilização de sistemas de informação que permitam entregar a informação correta, no momento adequado, em qualquer local onde ela seja necessária. Também abordada como fator facilitador da atividade administrativa, uma avaliação das ferramentas utilizadas pode ser transformada em vantagens competitivas entre empresas. Um estudo sobre os benefícios que as novas tecnologias podem gerar é ressaltado por Certo e Peter (1993, p.38), os quais afirmam que “de todos os fatores capazes de alterar as regras da competição, a mudança tecnológica está entre os mais importantes”.

McGee e Prusak (1994, p. 05), diz que “a tecnologia da informação alterou o mundo dos negócios de forma irreversível”. Assim, ela pode provocar modificações no comportamento dos indivíduos, na facilidade de padronização das tarefas, na divisão do trabalho, em motivação, na produção, no faturamento, dentre outras.

1.1 Problema

Qual é o impacto do atual sistema de informações nos processos administrativo da empresa estudada?

1.2 Justificativa

Vive-se o tempo da tecnologia Informação e aonde se vai, bancos, lojas, supermercados, entre outros, sempre surgem perguntas sobre a tecnologia e de como ela influencia o cotidiano das pessoas.

O comércio e empresas em geral são otimistas quanto ao impacto tecnológico do mundo de hoje. Com olhos na expansão deste período, vem aprimorando seu modo de trabalho e atendimento aos seus clientes. Existe tecnologia em tudo que se consome e que se utiliza. É difícil pensar em mudanças, em transformações e inovações sem que em alguma parte do processo a informática não esteja envolvida, distribuindo funções de modo a aliviar a pressão sobre a vida de pessoas, realizando um controle maior de gerenciamento de dados pessoais e permitir nova experiência administrativa cada vez maior sobre os produtos e vendas adequados ao interesse de cada cidadão.

Novas oportunidades, no que se referem à produtividade e rentabilidade, e seguros de que usufruirão de oportunidades econômicas no país, as empresas investem a fundo na era da tecnologia. Empresas novas vão surgir e oportunidades de emprego serão criadas. Com o passar das gerações, encontrarão maneiras mais eficientes de efetuar tarefas e isso trará maior produtividade e impulsionará as sociedades para frente: é apenas uma questão de tempo. Com este avanço, surgirão conflitos profissionais, falta de mão-de-obra qualificada que vão exigir reciclagem dos mesmos, pois novos desafios surgiram com as comodidades tecnológicas.

Com a evolução, deve-se preocupar em não se tomar decisões precipitadas. Quanto à tecnologia, deve-se analisar cada trajetória da revolução para se tomar decisões inteligentes. A preocupação mais constante seria sobreviver diante de

constantes mudanças, uma vez que homens e mulheres temem que o emprego fique obsoleto e não serem capazes de se adaptar às novas formas de trabalho.

Em meio a este cenário, procura-se obter informações relevantes ao assunto abordado, levantando dados que demonstrem a importância da implantação e informatização de empresas para um controle de suas tarefas diárias.

1.3 Hipótese

Supõe-se que, de acordo com observações preliminares aos procedimentos diários da empresa estudada, há uma morosidade em finalizar os trabalhos diários os quais dependem do sistema. Isso se deve ao modo de estrutura do sistema que é fragmentado, devido a sua hierarquia e à falta de autonomia dos colaboradores para o início e a finalização dos processos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo geral

Analisar as principais influências do sistema de informação na empresa Shark Tratores e Peças Ltda. de MARACAJU-MS.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar os níveis de acesso de cada colaborador ao sistema;
- Verificar as prioridades nas rotinas administrativas estabelecidas pelos colaboradores;
- Analisar os fatores de influência positiva e negativa do sistema de informação.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Teoria dos Sistemas

Rezende e Abreu (2006, p. 31) diz que os conceitos de empresa e de sistemas já existem há muito tempo. Esses conceitos estão representados nestas aplicações conceituais históricas.

4.000 a.C. Jacó e Labão tinham controle quantitativo de criação e de comercialização de ovelhas, isso caracterizava um SI e conseqüentemente uma empresa pois de acordo com essas especificações havia uma contabilidade.

3.000 a.C., egípcios e babilônios registravam em pedras as transações financeiras.

Desde 1950, a Teoria geral de Sistemas, começou a ser estudada como teoria pelo biólogo alemão Ludwig Von Bertalanffy, com levantamento de questões Científicas, pois segundo Rezende e Abreu apud Chiavenato (1993, p. 01), diz que os pressupostos básicos da teoria dos sistemas dentre ele estão, a integração de várias ciências naturais e sociais.

Para Rezende e Abreu (2006),

A teoria geral de sistemas afirma que as propriedades dos sistemas não podem ser descritas significativamente em termos de seus elementos separados, exigindo sua junção ou integração. Dessa forma, ela estuda e compreende os sistemas com uma visão sistêmica global, envolvendo todas as interdependências de suas partes.

Conforme Oliveira (2005, p. 23) “sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Segundo os autores os sistemas, quando projetados de forma globalizada para empresa, a informações se interagem entre si possibilitando um desempenho melhor entre as ações diárias de cada colaborador.

Batista (2006) diz que, quando se fala dos SI, deve-se enxergá-los em um sentido muito mais amplo do que apenas programas de computador, pois abrangem Tecnologia, processos organizacionais, práticas, transações e políticas geradoras de dados, bem como as pessoas envolvidas nessa geração de dados e no uso das informações.

Oliveira (2005) afirma, “o sistema também pode ser considerado como o núcleo central ou o foco de estudo dentro de um processo administrativo”.

Pois o projeto dos sistemas de informação de uma empresa, é imprescindível através dela se mede o nível de informação que ela precisa, para as suas atividades diárias seja ela gerencias ou estratégicas, para isso é preciso integrar as informações da empresa juntamente com os seus usuários.

Para Rezende e Abreu (2006, p. 31),

Sistemas e empresas são duas palavras que estão intimamente ligadas, pois a empresa (privada ou pública) é um sistema e dentro dela existem diversos sistemas independentemente do uso ou não da tecnologia da informação e de seus recursos.

2.2 Evolução dos sistemas

Conforme Oliveira (2005), com as inovações, a sociedade se posiciona com uma característica própria, capazes de crias, seus conceitos e suas ideologias.

Pois as comunidades sociais enfrentam, comparações diárias de como fossem, seres de difíceis compreensões em relação ao se modo de comportamento diante dos fatos que lhe apresentam. Diversas comparações ao longo dos tempos foram estudadas devido às diversas mudanças no âmbito social. Entretanto a Tecnologia da informação veio para trazer inovações, de como lidar com as complexidades das empresas, através de análises dos setores trabalhando cada parte não deixando de ressaltar a importância de cada um deles, para o bom andamento dos processos estruturais da empresa tendo como primordial o estudo de cada caso baseado no ramo de atividade de cada empresa.

Conforme Graeml (2003), novas invenções e procedimentos surgem diariamente o que antes era correto já não é, isso ocorre devido as transformações do cotidiano das empresas através da mídias e as exigências de mercado.

Turban *et al.* (2005, p. 43) diz que as primeiras aplicações empresariam dos computadores (em meados da década de 1950) realizavam tarefas repetitivas, de alto volume e de computação de transações.

Trabalhavam com precisão dentro da área de contabilidade, finanças e recursos humanos. Esses sistemas eram chamados sistemas de processamento de transação (SPTs).

Segundo Rezende e Abreu (2006, p. 31), outros sistemas também marcaram época como:

Taylor (1980) com a administração científica e os processos administrativos; Fayol (1900) com os sistemas de centralização e organização formal e impessoal; Weber (1910) com o sistema de burocracia empresarial.

Dentre essas citações observa-se que a administração juntamente com os SI, fazem um trabalho em conjunto harmonioso pois se interagem entre si para um resultado gerencial preciso dentre os procedimentos da empresa. Diminuindo os esforços dos operacionais, melhorando o fluxo dos trabalhos, diminuindo o tempo de execução das tarefas, melhorando a produtividade a qualidade e também contribuindo para a competitividade da empresa no mercado.

Para Oliveira (2005),

“Sistema de informação gerencial é o processo de transformações de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória, proporcionando, ainda a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados”.

Para Turban *et al.* (2005, p. 40), “sistema de informação computadorizada, é um sistema que utiliza a tecnologia de computador para realizar algumas ou todas as suas tarefas planejadas”.

As duas citações acima indicam que os sistemas informativos geram informações que contribuem para eficácia do processo de decisões empresarias nas

estratégias das funções de planejamento, organização, direção e controle. As organizações estão tecnologicamente mais informatizadas, pois tecnologia na empresa no cenário atual do comércio já é uma questão de sobrevivência e competitividade. As preocupações das organizações em se manterem competitivas facilitam para criações dos seus próprios sistemas de informações, ou adquiram um modelo que lhes atenda melhor suas necessidades.

De acordo com o ponto de vista da tecnologia implantada na empresa é que será abordada a análise de seus dados. A empresa pesquisa e adquire ferramentas disponíveis no mercado que atenda suas necessidades, uma dessas ferramentas é software, “um conjunto dos programas que permitem que o hardware processe dados”. (TURBAN *et al.*, 2005). Com esse software a organização administra suas decisões de forma segura e confiável.

Com objetivo de garantir vendas as empresas usam seus bancos de dados, “um banco de dados bem desenvolvido é um ativo que pode dar à empresa uma vantagem competitiva” (KOTLER, 1998). Pois através dessas informações inseridas no sistema de forma cuidadosa, por meio dessas informações pode se tomar decisões, importantes para todos os setores dentro da empresa desde que bem integrados.

Foi observado que o software utilizado na empresa em questão é um sistema de informação em Dos, isto faz com que esta empresa tenha um controle sobre suas atividades diárias muito lenta em relação as atualizações, que só atualiza no dia posterior, os sistemas não falam entre si em tempo real.

De acordo Turban *et al.* (2005, p.11),

“As organizações digitais modernas precisam competir em um mercado desafiador-um que está rapidamente mudando imprevisível, complexo, global, hipercompetitivo e voltado para o cliente. As empresas precisam reagir rapidamente a problemas e oportunidades que surgem desse ambiente dinâmico.”

Pois devido à grande demanda de exigências de mercado em que as empresas precisam se adequar para se manterem no mercado da evolução tecnológica.

2.3 Tipos de Sistemas

De acordo Stair, Ralph M. (2008, p. 9),

“Os sistemas podem ser classificados segundo diversas dimensões. Eles podem ser simples ou complexos, abertos ou fechados, estáveis ou dinâmicos, adaptativos, permanentes ou temporários.”

Simples quando são compostos por poucos componentes e a relação entre os elementos é direta. Complexa é composta por vários elementos conectados. Estável que passam por poucas mudanças. Dinâmico passa por constantes mudanças.

Existe uma variedade de sistemas e uma diversidade de características, eles podem ser físicos ou abstratos; Físicos quando são compostos máquinas e equipamento. Abstratos, quando são compostos de conceitos e ideias que não são palpáveis. Há uma cumplicidade entre os dois tipos de sistema que ambos precisam um do outro para executar suas funções. Segundo Chiavenato (1999), os sistemas fechados não se permitem se envolver com o externo.

“Nos sistemas empresariais fechados não existem troca de informação com o meio externo não interagem com o mundo” (REZENDE E ABREU, 2006, p. 50).

Portanto para Rezende e Chiavenato os sistemas fechados não se comunicam com ambiente e de mesmo modo não influencia o mesmo tem os seus parâmetros determinados.

Sistemas abertos ou adaptáveis se comunicam constantemente com o ambiente são adaptáveis e estão em constante mudança se ajustam ao meio de acordo com as necessidades do meio.

Para Rezende e Abreu (2006, p. 52) “os sistemas empresariais abertos permitem troca de informação com o ambiente externo viabilizando e garantindo a sua existência possibilitando a influenciar os outros sistemas”.

O objetivo é unir todas as informações e organizá-las de forma a ajudar nas tomadas de decisões.

De acordo Rezende e Abreu apud Chiavenato, (2006, p. 30),

“A Teoria Geral de Sistemas fundamenta-se em três premissas básicas: os sistemas existem dentro dos sistemas, são abertos; e as funções de um sistema dependem de sua estrutura”.

Segundo Rezende, os sistemas existem dentro do outro devido à interação das moléculas com as células e tecidos, dependem totalmente um do outro para se formarem e atingir os objetivos.

E são abertos, pois de acordo com Rezende suas características de pois através dela se comunicam com o ambiente e o sistema não se desintegra e não perde suas fontes de energia.

E suas funções segundo Rezende dependem de sua estrutura e são interdependentes pois a medida que suas funções aumentam a estrutura também o acompanha.

2.4 Classificação dos sistemas

De acordo Batista (2004, p. 23),

“Os sistemas do ponto de vista empresarial, podem ser classificados de acordo com a sua forma de utilização e o tipo de retorno dado ao processo de tomada de decisões.”

Para Rezende e Abreu (2006, p. 34),” diz que o enfoque atual dos sistemas está principalmente no negócio empresarial e no objetivo de auxiliar os respectivos processos decisórios”.

Segundo Batista e Rezende os sistemas podem ser de acordo com as atividades das empresas, podendo dar suporte às negociações e auxiliar nas tomadas de decisões dentre eles destacam-se os seguintes:

Sistemas empresariais básicos

Normalmente são utilizados para aperfeiçoar as atividades rotineiras da empresa desde os setores financeiros, estoque, vendas e recursos humanos, eles também

contribuem diretamente com a tomada de decisão dos responsáveis pelo nível tático da empresa.

Sistemas de automação de escritório

Para Batista (2004, p. 24),

“Toda e qualquer tipo de tecnologia da informação que possui como objetivo principal aumentar a produtividade pessoal dos trabalhadores que manipulam informações de escritório.”

Sistemas de informação gerencial (SIG)

Oferecem uma gama de relatórios gerenciais, responsável pelo planejamento operacional, pois através dele é traçado o método de trabalhos, permitindo uma análise mais profunda quanto aos desempenhos da empresa.

Sistemas de suporte à decisão (SSD)

Para Batista (2004, p. 25), “podem ser considerados os sistemas que possuem interatividade com as ações do usuário, oferecendo solução para os problemas e focando a tomada de decisão”.

Este tipo de sistema é essencial para qualquer tipo de empresa pois através dele é possível traçar planos e metas através das respostas geradas por ele embora se baseie por simulações e cenários apresentados.

Sistemas de suporte executivo (SSE)

Este sistema está diretamente ligado às gerências da empresa, pois ele é a junção de todos os outros sistemas já apresentados e podem ser estruturados ou não, oferecem diversos tipos de relatórios e trabalham com alta tecnologia.

Sistemas especialistas

São sistemas de inteligências artificiais projetados para substituir os seres humanos nas tomadas de decisão.

Sistemas de informação geográfica (GIS)

Segundo, Batista (2004, p. 27), “o primeiro GIS foi criado por volta de 1970 como resposta a necessidade de armazenagem e análise em informações geográficas”.

2.5 Ferramentas de trabalho

Os sistemas de informação são ferramentas fundamentais nos trabalhos de rotina de cada organização, pois com ele pode se acelerar os fluxos de trabalho, agilizar os procedimentos de uma forma rápida e com eficiência desde que tenha se um sistema que corresponde com as atividades da empresa bem como processe de forma eficiente aquilo que cada usuário espera. De acordo com, Turban *et al.* (2005) “os sistemas de fluxos de trabalho são ferramentas de automação do processo que colocam controle dos sistemas nas mãos dos usuários dos departamentos”.

Os sistemas podem ser criados de maneira a suprir as necessidades de cada tipo de profissional. Segundo Turban *et al.* (2005) “os sistemas de informação funcionais dão suporte a vários tipos de funcionários, de profissionais e de gerentes”. O autor complementa que “estes sistemas podem ser dividido em duas categorias gerais: sistema específico de função e sistemas gerais de função”. No qual serão abordados neste trabalho os sistemas gerais de função, ou seja, o sistema de informações gerenciais.

De acordo com Oliveira (2005),

Sistema de informações gerenciais é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda a sustentação administrativa para aperfeiçoar resultados esperados.

Contudo Turban *et al.* (2005) afirma que “sistema de informação gerencial é um sistema que fornece informações a gerentes (normalmente de nível médio) nas áreas funcionais, a fim de apoiar tarefas administrativas de planejamento, organização e controle das operações”. Com isto compreende-se a importância do sistema de informação no processo decisório da empresa, e na área de vendas demonstra grande relevância para busca de informações sobre potenciais clientes, objetivando assim a força de vendas.

O banco de dados da empresa pode ser analisado através de relatórios que auxiliam no processo decisório. Para Turban *et al.* (2005), o sistema de informação gerencial “gera relatório na sua respectiva área funcional. Esses relatórios são utilizados para aplicação nas áreas específicas e em outras áreas funcionais”.

O mesmo autor descreve esses relatórios de acordo com a necessidade da função, “um sistema de informação gerencial gera principalmente relatórios periódicos, relatórios eventuais (quando são solicitados) e relatórios de exceção”.

Com a utilização destas ferramentas disponíveis para o trabalho demonstra-se e extrema relevância do sistema de informação no controle da qualidade desse serviço, no qual os usuários destas informações podem tomar decisões estratégicas e planejadas para um maior sucesso do resultado.

Conforme Cassarro (2003) “apud” Ferreira Rodrigues. Um conceito universal, genérico, válido para qualquer sistema físico, material, é o seguinte: “Sistema é um conjunto de partes e componentes, logicamente estruturados, com a finalidade de atender a um dado objetivo”. No campo empresarial, pode-se dizer que: “Sistema é um conjunto de funções logicamente estruturadas, com a finalidade de atender a determinados objetivos”.

2.6 Distribuições das informações

De modo prático a informação deve ser distribuída pela empresa para que os operadores insiram dados no sistema de forma rápida e precisa. Mesmo com um sistema de fácil manuseio a empresa necessita de realizar um treinamento com seus colaboradores, pois este é que irão inserir os dados no sistema para Batista “Uma informação é ao mesmo tempo a base para a tomada de decisões e o resultado direto da suas conseqüentes ações”.

As mesmas podem ser classificadas como:

- Informações operacionais, que segunda Batista “são aquelas geradas constantemente pelas ações da empresa”.

➤ Informações gerenciais, que segundo batista “são aquelas utilizadas especificamente para a tomada de decisões”.

A internet é uma rede global de rede de computadores, interligando os recursos da computação de empresas, governos e instituições educacionais por meio de um protocolo aplicações da internet foram evoluídas através de presença, comércio eletrônico, colaboração e integração... (TURBAN *et al.*, 2005, p. 145).

Com um software desenvolvido para atender sua própria necessidade, o sistema implantado oferece suporte a áreas funcionais, no qual todos têm acesso à informação de acordo com sua função para Turban *et al.* (2005, p. 47), “sistemas de informações funcionais são organizados em torno de departamento – funções – tradicionais em uma organização”.

2.7 Sistema de Informação na Tomada de Decisão

Para que as empresas venham usar os sistemas de informação ao seu favor é necessária primeiramente organizar os setores, para que assim através da organização possa-se usar os sistemas de informação a favor da tomada de decisão. REZENDE E ABREU (2006, p. 205)

Desta forma então, é possível agregar valores aos serviços e produtos oferecidos pela organização, quer seja no atendimento aos clientes, vendas, negociações apresentando maior agilidade, conhecimento quer seja interno ou externo.

Uma visão tradicional dos sistemas de informação propõe que eles são usados por organizações para controlar e monitorar processos de valor agregado para garantir a eficácia e eficiência. Um sistema de informação pode transformar a realimentação dos sistemas de processos de valor agregado em informações mais significativas para o uso dos funcionários em uma organização. (STAIR, RALPH M.p.40.2008).

Assim sendo será possível adquirirem-se conhecimentos nas diversas áreas da empresa podendo gerir melhor as informações através de relatórios gerencias, traçar metas em relação aos perfis dos clientes, melhorando a qualidade dos trabalhos executados, diminuindo custos produtos mais vendidos e acompanhar o desempenho

de cada colaborador através dos acessos aos sistemas através dos níveis hierárquicos.

Os sistemas de informação são facilitadores para solução de problemas em qualquer que seja os setores da empresa, pois através dele os gestores podem acompanhar todo o andamento da empresa e fazer suas análises. REZENDE E ABREU (2006). Tendo como foco principal o apoio a decisão na gestão das informações auxiliando os gestores de todos os níveis hierárquicos da empresa.

2.8 Sistemas de Informação Baseados em Desempenho

Segundo Stair (2008), existem três fatores que deve se observar quanto ao uso dos sistemas de informação, visando o desempenho.

- Em 1960 iniciou se redução de custos e produtividade;

Neste período ignorou se os resultados e não viram a possibilidade de melhorarem as vendas através dos SI.

- Em 1980 foi visto como vantagens competitivas;

Neste período as empresas não se importaram com os custos e investiram nos SI, pra se manterem competitivas. “Vantagem competitiva descreve o modo como uma empresa pode escolher e programar uma estratégia genérica a fim de obter e sustentar uma vantagem competitiva.” (PORTER. 1998 p.23).

- Hoje ocorrem mudanças entre os gerenciamentos estratégicos e o gerenciamento voltado ao desempenho em empresas de SI, pois neste período considera as vantagens competitivas como custos, produtividade e retorno de investimento.

Pois compreende se que toda e qualquer ação deve gerar uma reação, assim sendo uma organização espera se um resultado quer seja positivo ou negativo.

Não se mede produtividade somente pelo tempo gasto para executar um trabalho mais sim pelo custo benefício gasto de matérias primas, qualidade do serviço realizado e a satisfação do cliente com os serviços executados.

De acordo Stair, (2008, p. 56),

É importante entender que a tecnologia de informações não é por si produtiva. Ela exige pessoal bem gerenciado, soberbamente treinado e motivado – com ou sem tecnologia de informações – apresentar ganhos consideráveis na saída.

Para que a empresa atinja os seus objetivos em produtividade e desempenho cada qual que faz parte desta organização tenha definido o seu grau de importância na execução dos seus trabalhos para que assim toda a engrenagem funcional venha se desenvolver de forma gradativa a fim de alcançar seus objetivos.

O reconhecimento às funções de cada colaborador, dada as devidas importâncias as suas tarefas diárias, tratando com respeito, dignidade considerando o como principal no ganho da produtividade e no resultado financeiro. Segundo Peters e Waterman (1986, p.258), “deve se tratar seus empregados como o seu mais precioso bem”.

2.8.1 Variáveis de Avaliação de Desempenho

Existe uma variedade de possibilidades que pode se fazer para a análise quanto ao desempenho entre as pessoas e desta forma viabilizar a distribuição da tarefa rotineira dentro da empresa. De acordo com Bergamini (1998) “Isso só é possível a partir da observação do desempenho ou atuação das pessoas em alguma atividade”. Pois assim como a sociedade é composta por vários tipos de pessoas, as empresas são compostas por parte delas onde está inserida uma boa parte delas, com personalidades diferentes, reações diferentes, para realizar atividades distintas com um objetivo único de acordo com os seguimentos década empresa.

Esta avaliação depende de três variáveis que implicam na avaliação de desempenho do trabalho dos colaboradores destacadas por Bergamini (1998):

- ✓ A maneira de ser ou estilo do indivíduo;
- ✓ A atividade;
- ✓ Ambiente.

Para que se possa atingir bons desempenhos é necessário que os colaboradores sejam bem orientados que tenham coordenadores que entendam todos os fluxos de trabalho diário da empresa assim como também toda a sistemática dos procedimentos e normas internas da empresa e como o sistema reage a cada informação inserida a fim de se obter um resultado positivo de saída sem que aja a demora na execução dos trabalhos e com isso evitar o retrabalho isso só é possível com treinamento afirma o Fournies (1992).

Existem outras variáveis que também influenciam no desempenho do colaborador que estão atrelados nos seguintes pontos do ponto de vista de Fournies (1992).

➤ **Motivação**

Um aspecto que deve se observar, pois para que este esteja motivado, feliz em desempenhar uma determinada tarefa o resultado da execução da mesma tem de ser positivo motivador, pois isso fará com que ele sempre se mantenha motivado, caso for contrário o resultado jamais o deixara motivado oque desencadeará em resultados negativos ao longo do tempo, embora ele tenha habilidades e tenha sido treinado para as suas rotinas diárias.

➤ **Pressões externas**

Caracteriza se por pressões externas aspectos que estão fora da empresa que influenciam nas tarefas a serem realizadas pelo colaborador, quer seja por falhas de outras pessoas, energia, internet, falta de permissão ao sistema e falta de informação.

Cabe também aos gestores, gerentes ou coordenadores avaliarem através de observação dos resultados do trabalho de cada colaborador, quais são os aspectos que influenciam o seu desempenho a fim de identificar onde estão as falhas que os leva a cair o seu desenvolvimento. Vale ouvir mais os colaboradores, estudar os perfis de cada um a fim de identificar onde encontra se as falhas se estão nos sistemas ou nas pessoas.

O controle está atrelado diretamente à gestão administrativa, pois através dela é possível se medir o desempenho e caso seja necessário faz se a correção a fim de

minimizar a falta de desempenho de acordo com Chiavenato (2000), “o controle é um processo essencial e regulatório”.

2.9 Sistemas Métodos & Processos

Para Cruz (2005) “Os fundamentos do processo não restringem aos processos exclusivamente voltados a negócios profissionais, mais abrangem também os pessoais”. Toda a ação quer seja no âmbito profissional ou secular obedece sistematicamente um início, meio e fim para concluir se de maneira eficiente.

Através da figura é possível identificar os processos básicos de um sistema de informação que são três fases entrada de dados, processamento e saída de dados.



FIGURA 1 – Processos básicos de um sistema de informação
Fonte: Elaborado pela autora (2015)

De acordo com Batista (2004, p. 36) entrada de dados, são as inserções de todos os dados lançados nos sistemas gerados através das atividades diárias da organização;

De acordo com Batista (2004, p. 36) processamento, é a organização de todos os dados gerados para o auxílio na tomada de decisão;

De acordo com Batista (2004, p. 36) saída de dados, é o surgimento de tudo que foi transformado que será a base para as tomadas de decisões estratégicas.

2.9.1 Processos gerencias e os sistemas

Para Batista (2004, p. 38), “qualquer empresa ou organização, independente do seu porte, pode ser dividida em quatro grandes funções.”. Conforme Batista dentre as

funções que podem classificadas de acordo com cada organização que ajudam a resolver problemas.

1. Produção/vendas;
2. Produto bem ou serviços;
3. Recursos humanos/Finanças e Contabilidade.

Para Rezende e Abreu (2006, p. 45),” independente da de seu tipo, as funções empresarias ou organizacionais são as principais macro atividades das empresas sem as quais as mesmas não funcionam em sua plenitude”.

Funções essas que para um bom desempenho das suas funções precisam estar interligadas com sistema para realização das rotinas diárias pertinentes a cada função. Segundo Rezende as organizações se dividem em três níveis hierárquicos.

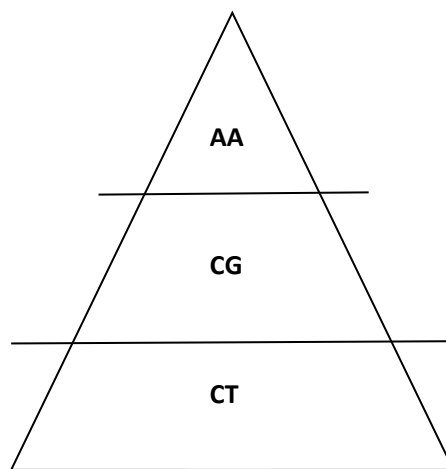


FIGURA 2 – Estrutura Organizacional Básica
Fonte: Rezende e Abreu (2006, p. 46)

De acordo com Rezende, todas as funções estão presentes no nível estratégico da alta administração, no nível intermediário o corpo gestor e no nível operacional o corpo técnico da empresa.

Conforme Batista (2004, p. 39), os sistemas responsáveis pelos processos gerenciais podem ser classificados como:

- Sistemas de nível estratégicos, às informações geradas por ele são usadas para traçar um plano montar as estratégias;
- Sistemas táticos são utilizados para medir, definir os planos que serão tomados no intuito de alcançar as metas traçadas;
- Sistemas de conhecimento são utilizados para compartilhar informações entre os setores;
- Sistemas operacionais, são responsáveis pela a produtividade de cada colaborador de todos os setores, são utilizados para a execução das tarefas diárias de cada empresa.

Para Batista (2004, p.20),

Conclui que a tecnologia da informação, quando corretamente definida como ferramenta de trabalho para o sistema de informações da organização, possui dois papéis; fundamentais primeiro é que deve ser usada pelas pessoas para que possam realizar melhor sua tarefa e o segundo é ter de suportar o processo produtivo.

Oliveira (2011, p. 87) trata os sistemas como os níveis de influência da estrutura organizacional, pois dentro das organizações eles estão divididos em três partes e estão atrelados aos tipos de planejamento esperado do nível que podem ser visualizados na pirâmide abaixo.

Níveis de influência



FIGURA 3 – Níveis de Influência
Fonte: Oliveira (2011)

Nível estratégico de influência segundo Oliveira (2011), “pode ser conceituado como um processo administrativo que possibilita ao executivo estabelecer o rumo a ser seguido pela empresa.” Com o objetivo de interagir a empresa com o ambiente.

Nível tático de influência de acordo com Oliveira (2011, p. 87), tem por objetivo melhorar um determinado setor da empresa.

Nível operacional de influência Oliveira (2011) diz, “o planejamento operacional cria condições para a adequada realização dos trabalhos diários da empresa”.

2.10 Revolução Industrial e a Evolução Organizacional

A evolução organizacional deu se em virtude da Revolução Industrial no século XVIII, onde a economia dependia somente da área agrícola e artesanal com o surgimento das primeiras máquinas, iniciou então a transformação da sociedade. A partir da Revolução Industrial o foco era o aumento da produtividade em desfavor as habilidades de cada colaborador onde deu lugar aos processos e ao aumento da produção.

Com o tempo surgiu dentro das empresas uma nova área de especialização voltada somente para os setores administrativos o O&M (organizações e métodos), sua função estava voltada aos estudos dos melhores métodos possíveis aos processos administrativos a fins de melhorar as rotinas administrativas. Para Cruz (2005) “toda empresa por qualquer segmento que seja é composta por três elementos, elemento Pessoas, elemento Processos e o elemento Tecnologia da Informação”. No entanto os integrantes desta organização têm como finalidade a interação destes elementos de forma organizada no que diz respeito aos processos da organização atingindo a eficiência e a produtividade nos tramite do administrativo utilizando das ferramentas disponíveis para a execução das tarefas.

Oliveira (2011, p. 89), afirma que “um problema de estrutura organizacional acarreta sempre um problema humano”.

2.11 Conceitos de empresas ou organizações

Pois para Rezende e Abreu (2006, p. 38), diz que a empresa é um sistema, tendo em vista sua complexidade de atividades, funcionamento de processos, envolvimento de pessoas, entidades externas e a grandiosidade de manipulação de diversas informações. De acordo com Rezende é um grande conjunto de engrenagens que trabalha voltado para um único fim e que são fundamentais para o bom funcionamento, as pessoas, os sistemas de informação, as tecnologias e os respectivos recursos necessários.

✓ Estrutura Organizacional

Refere-se a partículas que se unem a outras e compõem o todo de uma organização (Stair 2008) Pois de acordo com o seguimento de cada organização estão distribuídas em inúmeras estruturas organizacionais.

✓ Estrutura Organizacional tradicional

Trabalham com relatórios gerados pelos encarregados dos diversos departamentos onde prestam conta a um Presidente e um Gerente Geral são subdivididas por hierarquia e as tomadas de decisão são feitas de acordo com a estrutura hierárquica da empresa. Stair (2008).

✓ Estrutura Organizacional Plana

De acordo com Stair (2008) neste tipo de estrutura não foca as tomadas de decisões diretas nos gerentes, concedem autonomia aos colaboradores que tomam algumas ações sem que precise da permissão da gerencia.

✓ Estrutura Organizacional de projetos

Estão ligados diretamente ligados a grandes projetos de serviços e produtos.

✓ Estrutura Organizacional em Equipes

São separadas por grupos para desempenhar determinadas atividades podem ser equipes fixas ou temporárias e são lideradas por um líder.

✓ Estrutura Organizacional Multidimensional

Este tipo de estrutura é interessante para as organizações que trabalham com projetos e o que a diferencia que está estruturação permite mudanças, pois são flexíveis e estão prontas a atender as mudanças que ocorrem no ambiente. Cury (2006)”. Estrutura que pode incorporar diversas estruturas ao mesmo tempo”. (STAIR. 2006.p.43).

✓ Estrutura Organizacional Virtual

São compostas por inúmeros colaboradores pois estão espalhados por várias unidades, grupos e regiões e podem oferecer diversos tipos de atividades de acordo com a segmentação. Stair (2008).

2.12 Departamentalização

São partes que compõem uma organização distribuída em diversos setores de acordo com as funções de cada colaborador dentre elas pode se destacar algumas atividades, segundo Oliveira (2011) “recursos humanos, financeiras, tecnológicos, materiais e equipamentos”.

✓ Departamentalização por quantidade

É a junção de várias pessoas desempenhando a mesma função onde são separados por grupos, setores ou turnos sendo coordenado por chefias diferentes de acordo com Oliveira (2011, p. 103).

✓ Departamentalização por turno

Pode se dizer que este tipo de departamentalização por turno é uma variação da por quantidade conforme relato de Oliveira (2011, p. 104) por serem divididas por equipes esse tipo de departamentalização acontece mais em linhas de produção onde a fábrica não pode parar.

✓ Departamentalização funcional

Devido à crescente das organizações, cada dia mais complexo os processos dentro das empresas, para Chiavenato (2007, p. 233), este tipo de departamento faz com que as empresas tenha funcionários especialistas, de acordo com as funções que desempenham. Existem algumas vantagens para os colaboradores que trabalham em empresas que utilizam este método “maior estabilidade, maior segurança e maior concentração e uso de recursos especializados” (OLIVEIRA, 2011, p.106,107).

✓ Departamentalização territorial ou por localização geográfica

Esses tipos de departamentalização normalmente são abordados por empresas que atuam em diversas regiões do país partindo do princípio do ramo de atividade de cada seguimento segundo Oliveira (2011, p. 108). Apresentam também diversas vantagens dentre elas destaca-se “facilidade de conhecer os fatores de influência e os problemas locais por ocasião da decisão” (OLIVEIRA, 2011, p. 109). Facilidade “no planejamento, supervisão, coordenação e controle dos serviços executados” CURY (2006, p. 204). “Possibilita aos executivos a pensar em termos de sucesso do território, mais do que em termos de departamentos” (CHIAVENATO, 2007, p. 241).

De acordo com os autores este tipo de departamentalização possibilita aos gestores conhecerem as suas regiões e traçarem os seus planos estratégicos dentro das possibilidades apresentadas de cada região trabalhando as necessidades de cada território.

✓ Departamentalização por produtos e serviços;

Possibilita maior flexibilidade, versatilidade favorecendo a criatividade através da comunicação entre os envolvidos promovendo a interação entre os diversos grupos trazendo melhorias aos serviços e produtos. Oliveira (2011, p. 110)

✓ Departamentalização por clientes

O foco principal deste é o cliente onde a rotina diária deste grupo é estudar as necessidades dos clientes a ponto de definir os perfis dos mesmos para assim poder contribuir com todos os outros setores. Oliveira (2011, p.112) Até porque são os

clientes que promovem a inovação, a credibilidade das empresas fazendo com que elas satisfaçam as necessidades dos inúmeros perfis de clientes.

✓ Departamentalização por processos

Esses tipos estão presentes nas indústrias e é primordial para a finalização de algum produto a ser processado onde deve se, seguir à risca o início, o meio e o fim. “Processo é o conjunto estruturado de atividades sequenciais que apresentam relação lógica entre si, com a finalidade de atender às necessidades dos clientes internos e externos da empresa”. (OLIVEIRA, 2011, p.113)

✓ Departamentalização por projetos

De acordo com Oliveira (2011, p. 114), projetos são trabalhos a serem executados com datas de início e fim com sequencias pré-estabelecidas. Requer também uma capacidade de aceitação de mudanças imprevisíveis de acordo com os desejos do cliente tendo que se adaptar as novas exigências do cliente.

3. MATERIAL E MÉTODOS

3.1 Cenário da Pesquisa

Este trabalho apresenta se como um estudo de caso, que foi realizado na empresa Concessionária Shark Tratores e Peças Ltda, localizada na cidade de Maracaju–MS, na Avenida Perimetral Norte Cesar Tereza, nº 1940 – Bairro: Monte Verde.



FIGURA 4 - Filial Shark Tratores e Peças Ltda
Fonte: Arquivos da Empresa Shark Tratores e Peças (2014)



FIGURA 5 - Setor de manutenção de maquinários
Fonte: Arquivos da Empresa Shark Tratores e Peças (2014)



FIGURA 6 - Setor de manutenção de maquinários
Fonte: Arquivos da Empresa Shark Tratores e Peças (2014)

3.2 Perfil da empresa



FIGURA 7 - Vista Aérea da Matriz (São Paulo-SP)

Fonte: Arquivos da Empresa Shark Tratores e Peças (2014)

O grupo atua no mercado desde 1950 na cidade de Palotina onde iniciou se com uma pequena fábrica de implementos agrícolas. Com muito trabalho e dedicação o Grupo Shark associou-se a Valtra, tornando-se referência de mercado no segmento de Agronegócios o grupo Shark Tratores é a maior concessionária autorizada Valtra do Mundo em comercializar máquinas e implementos Valtra e uma das líderes no comércio de peças e no país. O grupo é composto por 83 filiais no Brasil Suas 16 filiais, sendo 08 no estado de Mato Grosso do Sul e 08 no estado de São Paulo, oferecem o mais completo e confiável suporte na venda de equipamentos e assistência técnica. A concessionária atua em Maracaju, desde 03.09.1997, empresa de médio porte, composta por 35 colaboradores, distribuídos em seus respectivos setores, que realizam todos os seus processos administrativos, como também a parte de vendas e assistência técnicas.

Empresas do grupo:



FIGURA 8 - Empresas que fazem arte do grupo
 Fonte: Arquivos da Empresa Shark Tratores e Peças (2014)

Missão

Atender e antecipar as necessidades do mercado em que atua se, sendo uma empresa ágil e inovadora, agregando valor aos produtos distribuídos através da excelência nos serviços oferecidos.

Visão

Através do crescimento sustentável, ser referência no setor. Sempre ressaltando a inovação, parceria com nossos fornecedores e a qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes, valorizados pelo entusiasmo e comprometimento de nossa equipe de colaboradores.

Valores

- Ética
- Comprometimento
- Empreendedorismo
- Responsabilidade ambiental

3.3 Delineamentos da pesquisa

A pesquisa foi realizada junto aos departamentos da Shark Tratores e Peças Ltda. – Maracaju. O alvo da pesquisa foram os usuários dos SI utilizados da empresa, auxiliares administrativos, assistentes administrativos, assistente de vendas, vendedores, mecânicos, recepcionistas de oficina, gerentes e coordenadores da empresa, pois são eles que fazem uso dos sistemas nos processos interno do departamento.

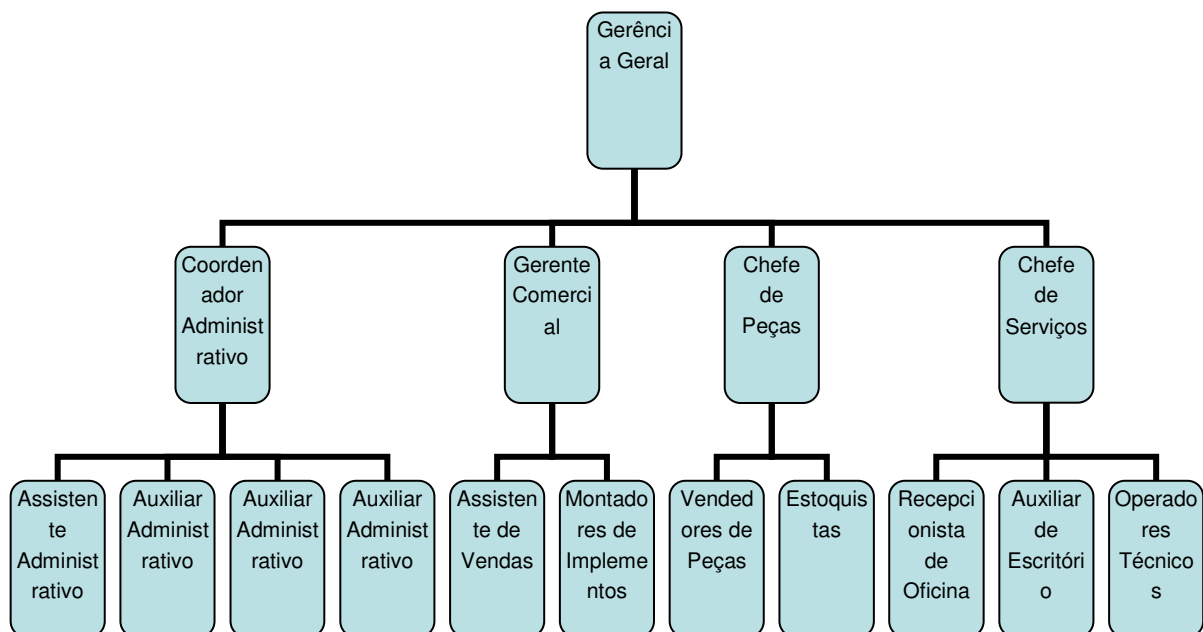


FIGURA 9 – Fluxograma de hierarquia de cargos
Fonte: Elaborado pela autora

O sistema que a empresa utiliza é o, Microsiga Protheus 11 ERP Microsiga Protheus foi desenvolvido pela ex-Microsiga Software, atual Totvs, a partir de 1983, sendo atualizado anualmente com novas versões full (a atual versão é a Protheus 11). O sistema interage com as demais 23 filiais que compõem o grupo, através dele é realizado todo o controle de entradas e saídas, peças, serviços máquinas implemento, também é realizado toda a gestão administrativa, financeira e fiscal.

O universo de pesquisa foi realizado na própria empresa Shark Tratores e Peças Ltda, com a finalidade de analisar a influência do sistema de informação no administrativo , que são compostos da seguinte maneira, 1 (um) coordenador administrativo, 3 (três) auxiliares-administrativos, 1(um) assistente administrativo, 1

(um) assistente de vendas, 1 (um) recepcionista de oficina, 1 (um) gerente geral e 1 (um) gerente comercial, 1(um)chefe de peças,3 (três)vendedores,1 (um) telemarketing, 3 (três)auxiliares de estoques,1 (um)serviços gerais,1 (um)chefe de oficina,6 (seis)mecânicos,3 (três)auxiliares de mecânicos,2 (dois)montadores de implementos,1 (um)analista pleno I,1 (um)assistente de serviços.

Foram realizadas pesquisas bibliográficas sobre o tema abordado. Para Fachin (2005 apud Milena Kafer, 2012), a pesquisa bibliográfica diz respeito ao conjunto de conhecimentos humanos reunidos nas obras e tem como finalidade fundamental conduzir o leitor a determinado assunto. Os estudos sobre o assunto deu se a fim de se identificar como o tema poderia ser aplicado dentro da empresa conhecendo assim os conceitos básicos do sistema administrativo da empresa e como são aplicados dentro de uma organização. O método de observação foi de suma importância para o andamento deste estudo. Como método de pesquisa foi feita uma adaptação dos questionários de (PERINI 2008) e (RODRIGUES e ALVES 2010). Este trabalho tem como método de pesquisa estudar cuidadosamente, através de aplicação de um questionário, aos colaboradores de cada setor como também observar as rotinas diárias do. Como é priorizado no intuito encontrar respostas sobre quais influencias o SI pode ter sobre os processos administrativos.

3.4 Procedimentos para obtenção de dados

Na coleta de dados foi aplicado 30(trinta) questionário de ordem qualitativa, no período de 15/08/2015 a 20/09/2015. Como também observações junto à gerencia administrativa auxiliando-o em trabalhos de rotinas e como são tomadas as decisões de forma a contribuir com o resultado deste trabalho. Esse acompanhamento proporcionou uma análise detalhada sobre as rotinas da empresa, enriquecendo o conhecimento prático na área envolvida.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Perfil dos colaboradores da empresa Shark Tratores e Peças Ltda.

Por se tratar de uma empresa do ramo agrícola a empresa é composta por 80% dos seus colaboradores do sexo masculino. Isso ocorre devido sua principal atividade ser vendas de peças, máquinas e serviços de manutenção em máquinas do setor agrícola. Quanto a idade a maior frequência (36,7%) está na faixa de 18 a 29 anos, enquanto que 33,3% estão entre 30 e 39 anos, 16,7% entre 40 e 49 anos, acima de 50 anos são 6,7% e os menores 18 anos também representam 6,7%. Esta diversidade nas idades é por causa das novas tecnologias que surgem nos maquinários e exigem mão obra qualificada e como os jovens estão mais favoráveis a essas novas adaptações tecnológicas são a maioria na empresa.

No que se refere ao grau de escolaridade dos colaboradores, 50% possuem ensino médio completo, 13,3% tem ensino médio incompleto e ensino superior completo, 10% possuem o ensino fundamental incompleto e 6,7% possuem ensino fundamental completo e superior incompleto. A maior parte destes colaboradores faz parte dos setores administrativos e vendas, setores nos quais ocorrem os níveis de escolaridades mais altos enquanto que os outros estão distribuídos entre os setores de assistência técnica e níveis superiores, focados na área de gerência.

Quando questionados sobre o setor de atuação dentro da empresa, 46,7% fazem parte do pós-vendas, setor no qual acontece a parte de manutenção dos implementos e tratores comercializados na região de Maracaju. 20% são formados pelo administrativo, no qual são feitos todos os processos de controle de entradas, saídas e faturamento da filial. 16,7% são compostos pelo setor de vendas no qual são comercializadas todas as peças que fazem as revisões e manutenções nos maquinários vendidos pela filial, atendendo toda a região. 10% fazem parte do setor de logística onde cuidam do estoque de peças da filial assim como também da expedição, fazendo os recebimentos das peças e transferências entre filiais e atendimento interno ao setor de oficina. 6,7% fazem parte do setor comercial e são compostos por um gerente comercial e um assistente de vendas que fazem a intermediação entre o cliente a empresa e o banco, caso queiram fazer financiamento.

Quanto ao tempo que trabalham na empresa, 50% estão na empresa entre dois a cinco anos e inseridos nos diversos setores da empresa como assistentes administrativos, vendedores de peças e os técnicos da área de serviços e manutenções de máquina. 26,7% trabalham há menos de um ano e são compostos, na maioria, por auxiliares de estoques, auxiliares de mecânicos, auxiliares administrativos e menores aprendizes. 16,7% trabalham entre seis a dez anos e estes são os gerentes e coordenadores; analistas técnicos. Apenas 6,7% estão na empresa acima de 10 anos.

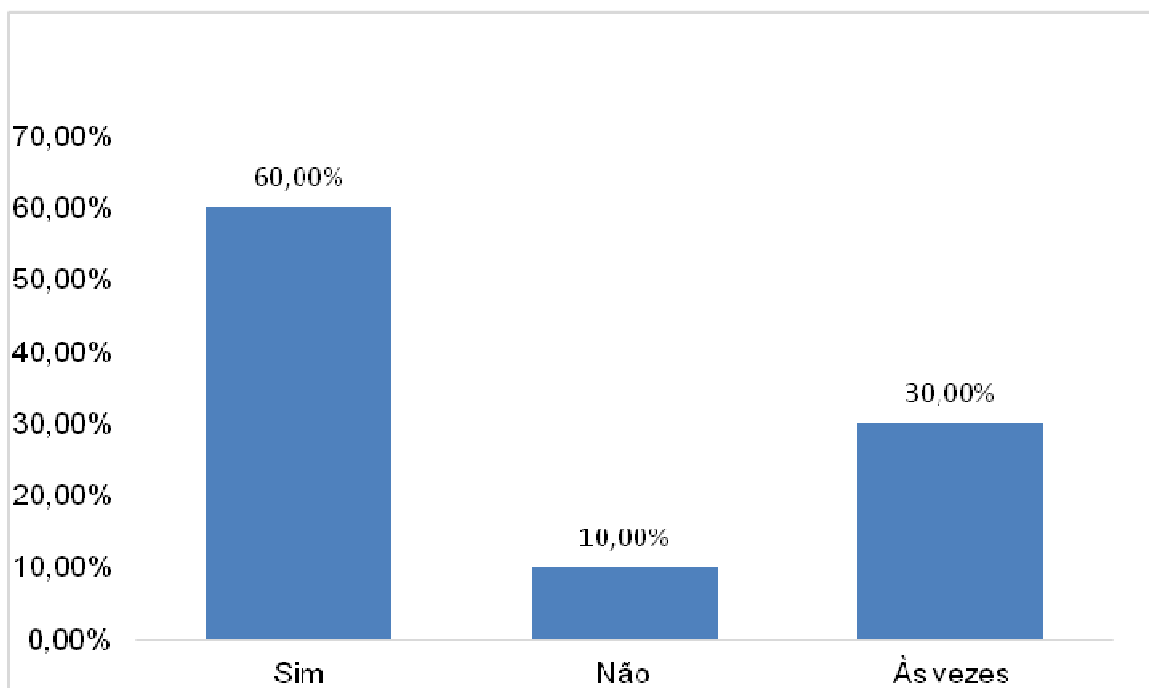


FIGURA 10 – Resposta à questão: A comunicação entre os setores envolvidos, nos processos acontece de maneira clara? - Shark Tratores e Peças Ltda., Maracaju-MS, 2015.

Quando questionados se a comunicação entre os setores acontece de maneira clara, 60% disseram que sim, enquanto que 30% disseram que às vezes e 10% dizem que não. Os entrevistados que responderam não ou às vezes deram as seguintes explicações:

- ✓ Na maioria das vezes as informações são omitidas;
- ✓ Falta envolver as pessoas necessárias para finalização dos processos;
- ✓ Decisões/alterações nos processos não são repassados a todos os envolvidos;
- ✓ Nem sempre tudo é detalhado/explicado;
- ✓ Não há dialogo;
- ✓ Falha na comunicação, mal explicação não se dá a devida importância;

- ✓ Falta de conhecimento de todos os processos;
- ✓ Mudam a programação e não avisam;
- ✓ Há uma falta de comprometimento.

Oliveira (2011, p. 89) afirma que “um problema de estrutura organizacional acarreta sempre um problema humano”. De acordo com os resultados levantados quanto à comunicação entre os setores, ela acontece de maneira clara, embora os resultados apontem com maior frequência (60%) dizem que sim. Isso na pratica não acontece, pois, devido algumas mudanças que ocorrem de cima para baixo, são tomadas as decisões de alterações em alguns processos que, na maioria das vezes, não é passado para o operacional, ocasionando demora nas finalizações de processos devido às mudanças não terem sido passadas antecipadamente aos setores envolvidos nos processos. Acredita se que, por não terem o conhecimento das rotinas que envolvem todo o procedimento, não dá se as devidas importâncias à essas informações antecipadamente.

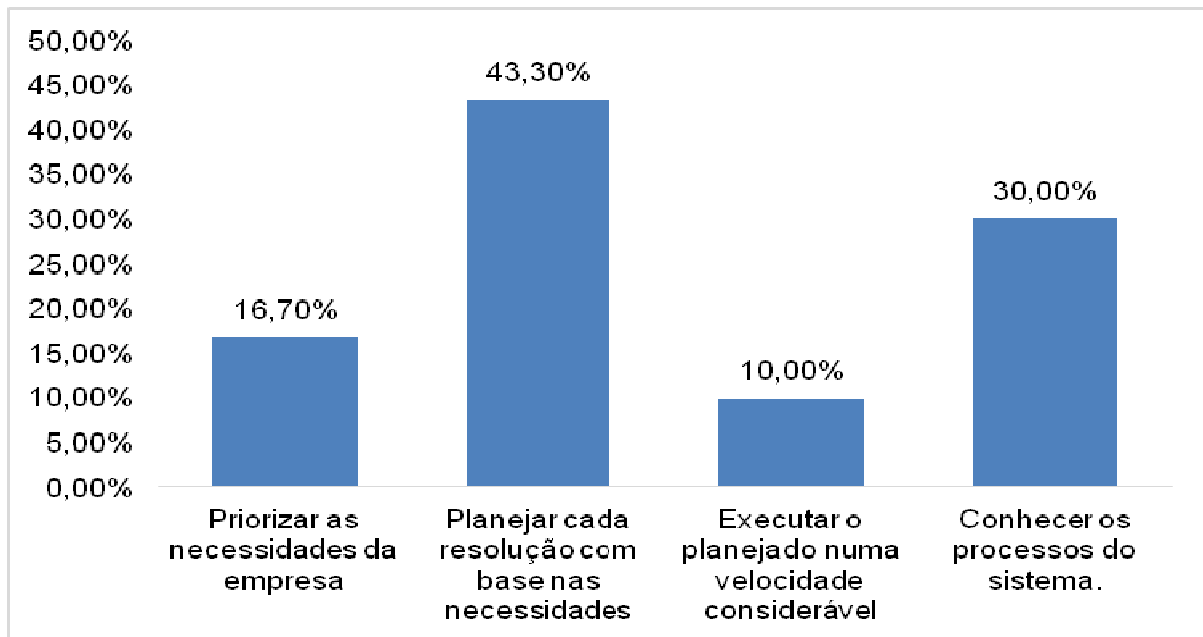


FIGURA 11 – Resposta à questão: Para você melhorar a execução das tarefas o que é necessário? - Shark Tratores e Peças Ltda., Maracaju-MS, 2015.

Observando a figura 11, 43,3% disseram que planejar cada resolução com base nas necessidades da empresa contribui para um melhor desempenho das tarefas, enquanto que 30% dizem que conhecer os processos do sistema faz com que as tarefas sejam executadas melhor, 16,7%, priorizam as necessidades da empresa, melhorando a execução das tarefas e fazendo com que se atinja os objetivos

propostos pela empresa, e 10% executam o planejado numa velocidade considerável, tendo como foco a agilidade e a eficiência.

De acordo Porter e Millar (1985, p. 152), “apud” Souza e Goldstein

A TI não somente afeta a maneira como cada atividade individual é realizada, mas, através de novos fluxos de informação, a TI está aumentando a habilidade das empresas para explorar os elos entre as atividades, tanto interna como externamente à empresa. A tecnologia está criando novas ligações entre as atividades e agora as empresas podem coordenar suas atividades em conjunto com as atividades de seus clientes e fornecedores.

A literatura estuda e fundamenta as ações no dia-a-dia dessa empresa, demonstrando a grande dificuldade da informação no processo diário. Contudo, para obtenção do sucesso destas ações, é necessário o comprometimento de toda equipe de trabalho, é essencial para alcançar o objetivo desejado. Observou se também que, devido ao nível de acesso dos colaboradores ao sistema, por exemplo, se não foi realizada uma programação antecipada do que se pretende fazer ao longo do dia ou até mesmo no dia seguinte, o que pode ocorrer é que quando quiser atender um cliente, pode ser que o mesmo não esteja com crédito liberado, o suficiente no sistema para a liberação da ordem de serviço imediatamente. Assim como também ocorre com os faturamentos de máquinas que se quiser faturar a qualquer hora um pedido sem ter se precavido de alguns detalhes, como verificar se o pedido está lançado, se tem crédito o suficiente, caso não isso pode demorar até meio período do nosso dia de trabalho, pois como a empresa é composta por vinte e três filiais a demanda de liberação é grande, o que ocasiona a demora devido o perfil de autonomia do colaborador dentro do sistema tornando assim a execução do trabalho lenta diminuindo a produtividade dentro das horas trabalhada.

Quanto ao nível de conhecimento de informática dos colaboradores da empresa, 56,7% possuem conhecimento básico, pois na sua maioria utilizam o computador em dias alternados e, por ser composto o seu maior número de funcionários, estão no setor dos técnicos de serviços e manutenções e no setor de oficina. 30% têm conhecimento intermediário e estes estão presentes nos setores de vendas de peças, logística e no setor administrativo onde requer um pouco mais de conhecimento de informática, devido aos controles necessários de acordo com a função de cada colaborador. 6,7% dizem não ter conhecimento de informática, porém, por causa da

necessidade da função que desempenha, sabe utilizar o sistema devido na pratica do dia a dia, enquanto que 6,7% possuem nível avançado de conhecimento de informática e estes estão no nível de gerencia devido à sua experiência.

A maioria dos colaboradores utiliza o computador há mais de cinco anos (76,7%), 13,3% utilizam entre dois a cinco anos, 3,3% entre seis meses e um ano, 3,3% usam o computador em um a dois anos e 3,3% não responderam. Esses resultados devem ao fato de que, na sua maioria, os colaboradores começam a utilizar o computador quando começam a trabalhar na empresa.

Quanto ao quesito sobre quais atividades você realiza ou já realizou ao utilizar o computador, 73,3% utiliza a internet para ler/enviar e-mails conversar em chats instantâneos, 70,0% usam a internet para navegar em sites de notícias, enquanto 56,7% realizam acessos em redes sociais, 53,3% utilizam para realizar trabalhos no Word, Excel, Power Point, Paintbrush e 50,0% utilizam o computador para baixar músicas, arquivos e filmes. Observou-se que, na sua maioria, eles utilizam o computador para navegar na internet, ler notícias e conversar nos chats e isso deve se ao perfil dos colaboradores e sua faixa etária ser variada.

4.2 Relação entre Colaboradores e Sistema de Informação

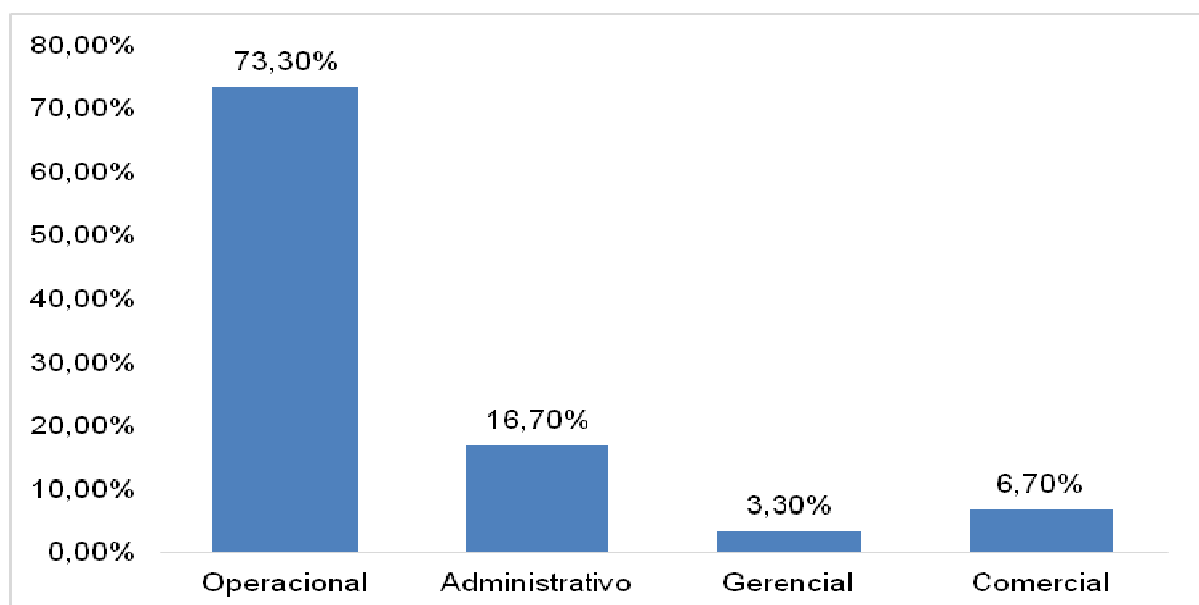


FIGURA 12 – Resposta à questão: Qual é o seu nível de acesso dentro do sistema Protheus? - Shark Tratores e Peças Ltda., Maracaju-MS, 2015.

Conforme pode ser visto na figura 12, 73,30% têm acesso ao nível operacional, pois isso deve se devido à grande maioria dos colaboradores trabalharem diretamente com o sistema, inserindo informações atreladas as suas funções que são realizadas diariamente, enquanto que 16,70% têm nível de acesso administrativo no setor onde são monitorados todos processos que são feitos dentro do sistema, 6,70%, possuem acesso ao nível comercial onde são geridos todos os processos de vendas de máquinas, tratores e implementos, e 3,30% possuem nível gerencial e através dele é possível monitorar as rotinas diárias de todos os setores.

Ao serem questionados com que frequência que acessam o sistema Protheus, obteve se os seguintes resultados 66,6% tem acesso todos os dias devido as suas rotinas de trabalho serem totalmente interligadas ao sistema, enquanto que 30,0% acessam em dias alternados compreendemos então suas rotinas de trabalho não dependem diretamente do sistema para serem executadas e por fim 3,3% tem acesso apenas uma vez por semana ao sistema diferentes dos demais para executar seu trabalho não depende diretamente do sistema Protheus.

No que se refere o sistema responde rapidamente aos meus comandos, 36,7% concordam totalmente que sim que o sistema responde rápido, e 30,0% concorda parcialmente, 20,0% discorda parcialmente 6,7% acha indiferente e 3,3% discorda total e 3,3% não responderam. Os dados levantados mostram a realidade atual pois devido o sistema rodar somente com o acesso à internet algumas vezes ela oscila levando então a uma demora do sistema a responder aos comandos do usuário.

Encontro rapidamente as informações que procuro no sistema Protheus, 43,3% concordam totalmente, 36,7% concordam parcialmente, 13,3% discordo parcialmente e 6,7% dizem achar indiferente. De acordo com o levantamento essas respostas é devido a realidade do presente momento pois o sistema Protheus foi implantado a apenas a um ano.

Meus níveis de acesso ao sistema Protheus atendem necessidades da minha função/cargo e rotinas, 63,3% concordam totalmente, enquanto que 26,7% concordam parcialmente, de outro lado 6,7% discorda parcialmente e 3,3% diz ser indiferente. Acompanhando os resultados de perto todos os níveis de acesso são liberados de acordo com cada função desempenhada, no entanto, quando se faz

necessária também é possível a liberação de mais porta de acesso desde que isso e seja atrelada a função ou cargo do colaborador.

Quando questionados como avaliam seus níveis de acesso no sistema Protheus, 90,0% dizem que é bom, 6,7% acham regular e 3,3% dizem que seu nível de acesso é ótimo. Os resultados obtidos devem-se ao fato de que cada usuário tem seus níveis de acesso liberado de acordo com as atividades que estão atreladas a cada função.

Quanto as suas rotinas estabelecidas dentro do sistema e possível iniciar e finalizar um procedimento no seu setor, 83,3% disseram é possível iniciar e finalizar enquanto que 16,7% disseram que as vezes é. Caso as respostas dos entrevistados fossem não ou as vezes foi lhes solicitado explicar o porquê desta tivemos as seguintes justificativas.

- ✓ Em alguns casos dependemos da matriz;
- ✓ Dependemos muito da Matriz para finalizar um processo de faturamento;
- ✓ Alguns comandos são feitos pela Matriz isso gera transtornos nos setores e deixa o nosso trabalho moroso.

Isso é devido ao monitoramento que é feito pela matriz gerencial que controla todos os processos das filiais através do sistema que em certos processos dependem de liberação final da matriz para a conclusão de suas atividades rotina esta que faz parte de uma gestão de controle de andamentos de propostas, faturamento e entrega de equipamentos faturados.

No que se refere ao seu nível de satisfação quanto ao tempo de finalização do seu trabalho no sistema Protheus, 63,3% dizem estar satisfeito com o tempo que leva para finalizar o seu trabalho no sistema, enquanto que 16,7% estão totalmente satisfeitos e, em contrapartida, 10,0% dizem estar insatisfeito e 10,0% são indiferentes. Esses resultados de insatisfação são devidos a alguns procedimentos serem liberados pela matriz para que possam concluir os trabalhos no sistema.

Em relação à velocidade do sistema Protheus, 40,0% disseram que, muitas vezes, é satisfatória, 30,0% algumas vezes a velocidade é satisfatória, 10,0% acham que é sempre ou quase sempre, 10,0% metade das vezes e 10,0% nunca ou quase nunca. Os resultados obtidos devem-se à oscilação da internet já que este sistema é

integrado e online juntamente com outras vinte e três filiais do grupo Shark, dependendo dos tipos de ação que o usuário possa estar executando no sistema um pode bloquear o outro.

Ao indagar sobre quais são os fatores que influenciam no desempenho das tarefas, 50,0% disseram que, por haver processos extremamente burocráticos, o desempenho das atividades cotidianas torna-se demorado. Por outro lado, 26,7% assinalam a falta de conhecimento dos processos no sistema Protheus, 10% selecionam a falta de organização nos processos a serem executados, 10,0% acreditam que nenhum dos anteriores são influencias para o desempenho das atividades e 3,3% afirmam que a falta de documentos nos processos influenciam o desempenho das tarefas.

O resultado adquirido demonstrou que os funcionários que compõem o grupo de 50% são aqueles que estão há mais de cinco anos na empresa e estes são relacionados aos que afirmam possuir falta de conhecimento dos processos. Este fato mostra um cenário onde a falta de conhecimento influencia diretamente no desempenho do fluxo operacional. Para que a organização atinja bons resultados os quadros de colaboradores devem estar em harmonia com as tarefas a serem desenvolvidas dentro da empresa evitando conflitos entre os setores. CHIAVENATO (1994, p. 131), complementa quando afirma que o aumento da eficiência é gerado devido ao bom fluxo de processos e rotinas.

Quanto ao quesito menus e ícones do sistema Protheus serem localizados facilmente quando precisam utilizá-los, 40,0% dos entrevistados disseram que muitas vezes, 33,3% disseram que sempre ou quase sempre, 16,7% metade das vezes, e (3,3%) nunca ou quase nunca. Interessante observar que, dos resultados obtidos, os que localizam com mais facilidades são aqueles que acessam mais vezes o sistema e já estão mais familiarizados com os ícones e, em contra partida, os que acessam menos demoram mais, pois possuem mais dificuldades para localizar os ícones.

Quando questionados se eles têm a informação que precisa no prazo/tempo adequado dentro da Shark, dos entrevistados (33,3%) muitas vezes obtém as informações no tempo certo, (26,7%) metade das vezes, (20,0%)algumas vezes, (13,3%) sempre ou quase sempre e (6,7%) nunca ou quase nunca. Com relação à

informação em tempo adequado, observou-se que devido à empresa ser composta por diversos setores, e a maioria dos colaboradores ser formada por pessoas de nível escolaridade baixo, a busca pela informação torna-se mais lenta, enquanto que para os que possuem um conhecimento mais elevado obtêm com facilidade as informações em tempo hábil.

SPNATO (2010) ressalta que a informação é um fator de elevada importância em qualquer gestão organizacional por ser um recurso indispensável nos contextos internos e externos das organizações. Para que se possa ter as informações mais rapidamente, Turban *et al.* (2005), afirmam que com a variedade de tecnologias dão apoio às comunicações, considerando o tempo e o local.

Contudo, observou-se que os colaboradores precisam se atualizar, voltar a estudar no intuito de estarem mais informados e preparados para as mudanças que ocorrem diariamente nas organizações.

No quesito comunicação adequada à divulgação de informação na Shark, obteve-se os seguintes resultados: com maior frequência (43,3%) concordam totalmente, enquanto que 36,7% dizem concordar parcialmente e 10,0% discordam parcialmente, em contrapartida e com menor frequência, 3,3% discordam totalmente. A informação, de modo geral, é importante dentro da empresa desde que transmitida a cada setor individualmente, pois, devido aos perfis dos colaboradores, alguns dão as devidas importâncias enquanto que outros não. A fim de melhorar a questão comunicação dentro do setor, acreditam que ela deva ser transmitida direta a cada coordenador de setor.

Os murais, jornais impressos, boletins informativos, e-mails oficiais, caixa de sugestões e reuniões periódicas são exemplos de canais de comunicação interna e estas ferramentas não exigem grandes investimentos da empresa e são eficazes.

De acordo com Chiavenato (1994, p. 114), comunicação e informação são membros da mesma família. A informação é a substância dos sistemas de comunicação em suas várias formas: impulsos eletrônicos, palavras faladas ou escritas, símbolos ou sinais, mensagens etc.

Observou-se que a empresa pesquisada utiliza alguns meios de comunicação interna dentre eles destacamos o mural, boletins informativos, e-mails, reuniões e teleconferências, sendo estas são as mais eficazes na utilização de gestores e quando o objetivo é comunicar o setor operacional da empresa, o mecanismo mais utilizado é a fala direta através de reuniões.

Quando questionados sobre o que consideram mais importante quanto ao trabalho que executam dentro da Shark, a maioria, com 50,0%, considera muito importante, por outro lado 43,3% diz ser importante e, com menor frequência, 6,7% disseram que seu trabalho é pouco importante. Ressaltam que consideram todo o processo executado dentro da empresa por todos os colaboradores muito importante devido à empresa ser uma filial e os procedimentos serem amarrados um ao outro. Então cabe lembrar que se um ou outro não fizer o que deve ser feito, em algum momento este mecanismo pode parar simplesmente porque alguém deixou de fazer algo que julgou ser sem importância ou até omitiu alguma informação que por sua vez não achou ser importante.

Chiavenato (2009, p. 15), afirma que não existem organizações sem pessoas. Toda organização é basicamente constituída de pessoas, pois sem o ser humano seria impossível existir empresa.

No que se refere à questão responsabilidade com o trabalho que realiza, a maior frequência foi de 96,7% os quais concordam totalmente, enquanto que 3,3% concordam parcialmente. Observando os resultados é importante ressaltar que, embora as respostas tenham sido na maioria positivas quanto à responsabilidade com a realização do trabalho, muitas vezes é deixado para depois algumas atividades que poderia ter sido feitas de imediato para que as demais atividades interligadas não sejam prejudicadas. Este resultado demonstra a falta de prioridade nas demandas que teriam maior importância nas rotinas do colaborador, pois saber dar às devidas prioridades, de acordo com o grau de relevância, é crucial para a organização atingir os resultados.

Quando questionados sobre ser chamado a participar das decisões do seu setor, a maioria dos entrevistados 40,0% concorda totalmente, por outro lado 26,7% concordam parcialmente, 16,7% discordam totalmente, enquanto que 13,3% dizem

ser indiferentes. Pode se observar que, de acordo com os perfis, funções e setor que cada entrevistado trabalha, a maioria dos colaboradores exerce funções diferenciadas e monitoradas através de níveis de acesso e por isso a divergência dos quesitos ser chamado a participar de decisões, pois, na sua maioria, não compete a função exercida, embora as sugestões são sempre ouvidas no intuito sempre de melhorar o bem-estar do colaborador.

A satisfação frente ao trabalho e o companheirismo entre as equipes dos setores a fim de atingir os resultados traçados pela empresa são as outras sugestões, principalmente por se tratar de uma filial, exigindo da mesma a execução das normas estabelecida pela matriz para que haja o bom andamento em todo o sistema do grupo.

4.3 Correlações entre as variáveis

TABELA 1 – Cruzamento de “frequência de acesso ao sistema Protheus” com “escolaridade” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015.

Acesso frequência/ Escolaridade	Ensino fund. Incomp.	Ensino Fund. Comp.	Ensino médio incomp.	Ensino médio comp.	Superior incomp.	Superior comp.	Total
Todos os dias	0,0%	3,3%	6,7%	40,0%	6,7%	10,0%	66,7%
Dias alternados	6,7%	3,3%	6,7%	10,0%	0,0%	3,3%	30,0%
Uma vez por semana	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	10,0%	6,7%	13,3%	50,0%	6,7%	13,3%	100,%

OBS: A tabela é constituída sobre 30 observações. Existe “baixa correlação entre as variáveis “frequência de acesso ao sistema Protheus” com “escolaridade” de”. A dependência é pouco significativa ($\chi^2 = 15,30$, $gl = 10$, $1-p = 87,86\%$)

Observou se que tem maior frequência de acesso ao sistema os que têm maior escolaridade, pois a maioria dos colaboradores acessa o sistema todos os dias (66,7%). Deste total, 40% possuem o ensino médio completo devido à função operacional estar ligada diretamente ao sistema. Do total de observações, 30% acessam o sistema em dias alternados, sendo que este grupo é composto de pessoas que não dependem diariamente do sistema para executar sua função.

TABELA 2 – Cruzamento de “informação no prazo/tempo adequado” com “escolaridade” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015.

Infor. Tempo / Escolaridade	Ens. Fund. Incomp.	Ens. Fund. Comp.	Ens. Méd. Incomp.	Ens. Méd. Comp.	Sup. Incomp.	Sup. Comp.	Total
Nunca ou quase nunca	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
Algumas vezes	0,0%	0,0%	6,7%	10,0%	0,0%	3,3%	20,0%
Metade das vezes	3,3%	6,7%	0,0%	13,3%	3,3%	0,0%	26,7%
Muitas vezes	0,0%	0,0%	6,7%	16,7%	3,3%	6,7%	33,3%
Sempre ou quase sempre	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	3,3%	13,3%
Total	10,0%	6,7%	13,3%	50,0%	6,7%	13,3%	100,0%

OBS: Os valores da tabela são os percentuais pelo total estabelecidos sobre 30 observações. Existe forte correlação entre as variáveis “Informação Tempo” com “Escolaridade”. A dependência é significativa ($\chi^2=32,75$, $gl=20$, $1-p=96,41\%$).

Quanto maior as escolaridades mais positivamente responderam à questão: tenho a informação que preciso no prazo/tempo adequado (muitas vezes, sempre ou quase sempre). Por outro lado, quanto menor as escolaridades mais negativamente responderam à questão: tenho a informação que preciso no prazo/tempo adequado (nunca, quase nunca, metade das vezes).

Observou se que as pessoas que têm ensino fundamental incompleto consideram que nunca ou quase nunca recebem as informações em tempo adequado. Este cenário pode estar vinculado à falta de interesse na busca das informações ou até mesmo por não considerarem a importante. Em contrapartida, o grupo composto de 33,3% possui maior grau de instrução e muitas vezes recebem a informação no tempo que precisa. Devido à maioria dos que acessa o sistema possuir o ensino médio completo, obtém com maior frequência as informações no tempo que consideram adequados.

TABELA 3 – Cruzamento de “variáveis “frequência de acesso ao sistema Protheus” com o “setor” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015.

Acesso frequência/setor	Administrativo	Vendas	Comercial	Pós vendas	Logística	Total
Todos os dias	20,0%	16,7%	6,7%	13,3%	10,0%	66,7%
Dias alternados	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	0,0%	30,0%
Uma vez por semana	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Total	20,0%	16,7%	6,7%	46,7%	10,0%	100%

OBS: Os valores da tabela são os percentuais pelo total estabelecidos sobre 30 observações. Existe forte correlação entre as variáveis “frequência de acesso” com o “setor”. A dependência é significativa ($X^2 = 17,14$, $gl = 8$, $1-p = 97,13\%$).

Devido ao sistema ser projetado para atender a demanda administrativa e financeira, a maioria dos acessos no sistema é realizado pelos setores administrativos e vendas e esses tiveram maior frequência quando entrevistados. Por outro lado, embora em dias alternados, com menor frequência de 30,0% ficou ao setor de pós-vendas. Esses resultados ocorrem porque o setor é composto por técnicos que são os responsáveis pelas revisões assim como também responsável por toda a manutenção dos equipamentos comercializados pela empresa e esses acessos não são feitos diariamente, mas somente em tempo esporádicos.

TABELA 4 – Cruzamento de “variáveis “informação no prazo/tempo adequado” com o “setor” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015.

Informação tempo/setor	Administrativo	Vendas	Comercial	Pós vendas	Logística	Total
Nunca ou quase nunca	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
Algumas vezes	3,3%	0,0%	0,0%	13,3%	3,3%	20,0%
Metade das vezes	3,3%	10,0%	3,3%	6,7%	3,3%	26,7%
Muitas vezes	13,3%	3,3%	0,0%	13,3%	3,3%	33,3%
Sempre ou quase sempre	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%	0,0%	13,3%
Total	20,0%	16,7%	6,7%	46,7%	10,0%	100,0%

OBS: Os valores da tabela são os percentuais pelo total estabelecidos sobre 30 observações. Existe baixa correlação entre as variáveis “informação no prazo/tempo adequado” com o “setor”. A dependência não é significativa $x^2 = 14,49$, $gl = 16$, $1-p = 43,80\%$.

Os colaboradores que exercem funções no setor de pós-venda possuem baixo grau de escolaridade e acessam com menos frequência o sistema do que os outros, considerando que nunca ou quase nunca recebem as informações no prazo adequado. 46,7% observações foram feitas pela equipe de pós-vendas,

demonstrando a insatisfação com relação com o tempo em que as informações chegam ao setor.

TABELA 5 – Cruzamento de “variáveis “sistema localiza facilmente/os menus” com o “tempo que trabalha neste setor da empresa” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015.

Sistema localiza/tempo de empresa	Menos de 1 ano	De 2 a 5 anos	De 6 a 10 anos	De 10 anos acima	Total
Nunca ou quase nunca	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Algumas vezes	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
Metade das vezes	3,3%	10,0%	3,3%	0,0%	16,7%
Muitas vezes	13,3%	20,0%	3,3%	3,3%	40,0%
Sempre ou quase sempre	10,0%	20,0%	3,3%	0,0%	33,3%
Total	26,7%	50,0%	16,7%	6,7%	100,0%

OBS: Os valores da tabela são os percentuais pelo total estabelecidos sobre 30 observações. Existe baixa correlação entre as variáveis “sistema localiza facilmente/os menus” com o “tempo que trabalha neste setor da empresa”. A dependência não é significativa. $X^2 = 15,98$, $gl = 12$, $1-p = 80,76\%$.

A maioria dos colaboradores da empresa é composta por pessoas que trabalham em média de cinco anos e demonstram motivação no aprendizado e busca das informações no sistema, proporcionando assim uma facilidade na localização de itens no sistema. Com relação às pessoas que possuem maior tempo de empresa, a dificuldade com o sistema dar-se-á pela falta de motivação e comprometimento que foi gerado devido à comodidade do tempo de empresa, levando a falta de interesse em aprender algo novo e, entre aqueles que possuem acima de seis anos dentro da empresa e possuem idade acima de quarenta anos, a falta, de interesse no aprendizado é maior.

TABELA 6 – Cruzamento de variáveis “nível de acesso ao sistema Protheus” com a “clareza de comunicação entre os setores” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015.

Acesso sistema/comunicação	Sim	Não	Às vezes	Total
Operacional	56,7%	3,3%	13,3%	73,3%
Administrativo	3,3%	3,3%	10,0%	16,7%
Gerencial	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Comercial	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total	60,0%	10,0%	30,0%	100,0%

OBS: Os valores da tabela são os percentuais pelo total estabelecidos sobre 30 observações. Existe forte correlação. A entre as variáveis “nível de acesso ao sistema Protheus” com a “clareza entre a comunicação entre os setores”. A dependência é muito significativa. $X^2 = 19,77$, $gl = 6$, $1-p = 99,70\%$.

Aqueles que possuem nível de acesso operacional utilizam apenas algumas funções básicas dos sistemas, tornando a comunicação mais clara no setor local. Quanto ao setor administrativo que convive diariamente com o processo burocrático do sistema, as informações preliminares, em sua maioria, não chegam de forma clara pra finalizar o processo, tornando assim a comunicação destorcida entre os setores envolvidos, tornando o trabalho dos demais complexo pois, devido às divergências de informação, muitas das vezes, o cliente fica esperando, demonstrando falta de interatividade entre os setores e fazendo com que o sistema seja ineficiente, pois não foram tomadas as devidas providencias antecipadamente. Para que exista comunicação é necessário que se tenha um entendimento do que se quer transmitir. No caso das empresas as comunicações muitas vezes, ou quase sempre não têm o intuito de apenas comunicar, mas de persuadir, sensibilizar o receptor a tomar ou ter determinada atitude ou reação.

TABELA 7 – Cruzamento de “variáveis “desempenho das tarefas” com o “tempo que utiliza o computador” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015.

Desempenho tarefas/computador utiliza	Não resposta	Entre 6 mês e 1 ano	Entre 1 e 2 anos	Entre 2 e 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Falta de organização nos processos a serem executados	0,0%	3,3%	0,0%	6,7%	0,0%	10,0%
A existência de processos extremamente burocráticos	0,0%	0,0%	3,3%	6,7%	40,0%	50,0%
A falta de documentos nos processos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Falta de conhecimento dos processos no sistema Protheus	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%	26,0%
Nenhum dos anteriores.	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	10,0%
Total	3,3%	3,3%	3,3%	13,0%	76,7%	100%

OBS: Os valores da tabela são os percentuais pelo total estabelecidos sobre 30 observações. Existe forte correlação. Entre as variáveis “desempenho das tarefas” com o “tempo que utiliza o computador” A dependência é muito significativa. $X^2 = 30,00$, $gl = 16$, $1-p = 98,20\%$.

Pode se observar na tabela 7 os seguintes resultados: a maioria dos colaboradores (76,7%) utiliza o computador há mais de cinco anos; no entanto, o que mais implica no desempenho das suas tarefas são os procedimentos extremamente

burocráticos. Com 50% e em segundo lugar, vem a falta de conhecimento dos processos no sistema Protheus.

TABELA 8 – Cruzamento de “variáveis “velocidade do sistema” com o “tempo que utiliza o computador” nos colaboradores da Shark Tratores de Maracaju-MS, em 2015.

Velocidade sistema/computador utiliza	Não resposta	Nunca utilizei um computador	Menos de 6 meses	Entre 6 meses e 1 ano	Entre 1 e 2 anos	Entre 2 e 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Nunca ou quase nunca	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
Algumas vezes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	26,%	30,0%
Metade das vezes	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	10,0%
Muitas vezes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	33,3%	40,0%
Sempre ou quase sempre	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	3,3%	10,0%
Total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	13,3%	76,7%	100,0%

OBS: Os valores da tabela são os percentuais pelo total estabelecidos sobre 30 observações. Existe forte correlação. Entre as variáveis “variáveis “velocidade do sistema” com o “tempo que utiliza o computador” A dependência é muito significativa. $X^2 = 30,76$, $gl = 16$, $1-p = 98,56\%$.

Quando questionados quanto à satisfação em que o sistema responde aos comandos quando solicitados, a maioria dos usuários do sistema (40%) disse que muitas vezes é satisfatória e, em segundo, 30% disseram que isso ocorre algumas vezes. Embora a maioria destes usuários utilize o computador a mais de cinco anos, acredita se que este fato se deve ao fato de que as portas disponíveis de internet serem via rádio o que pode causar lentidão no sistema.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O interesse em pesquisar este tema deve-se ao fato desta empresa manter um grande fluxo de procedimento diário dependente principalmente de sistema de informação. O sistema da empresa pesquisada possui variados recursos para auxiliar o trabalho dos setores. Foi identificada a dificuldade em localizar as informações ou até mesmo identificar um histórico pelo qual os procedimentos foram executados, tornando assim mais lentos as rotinas de trabalhos no administrativo.

O sistema Protheus é utilizado com acesso centralizado de acordo com o grau de responsabilidade atribuída ao cargo do colaborador e existem variadas tarefas que somente são finalizadas por meios de comandos com acesso gerencial. Essa normativa impede a eficiência na realização dos processos internos, pois quem possui acesso restrito depende da liberação do outro colaborador que possui acesso gerencial, ocasionando ociosidade na espera deste procedimento.

O nível de acesso do colaborador é um elemento importante para analisar o sistema, pois influencia todo o processo e o tempo que leva para concluí-lo. Quanto maior a autonomia do usuário mais ampla será a sua visão de todas as ferramentas para auxiliar no trabalho, enquanto que, quanto mais restrito for o nível de interatividade do usuário no sistema de informação, menor será o acompanhamento das informações, impactando negativamente todas as suas tarefas diárias. E observou-se que a maioria dos colaboradores da empresa tem acesso restrito ao sistema, fazendo com que isso seja uma influência negativa ao sistema como um todo, pois ele tem informação fragmentada e não percebe o quanto cada ação impacta o sistema de forma geral.

Parte-se do princípio de que, quanto maior prioridade que o colaborador estabelece nas rotinas administrativas, melhor será para a empresa. Diante disso, a maioria dos colaboradores, quando questionados, afirma que para melhorar a execução das tarefas é necessário planejar cada resolução com base nas necessidades da empresa, contribuindo para um melhor desempenho das tarefas. Observa-se que as prioridades ainda são baixas, gerando conflito dentro do sistema, tornando-o ineficiente quanto ao início e o término das rotinas e de acordo com cada função.

Conclui se que como fatores de influência positiva, a empresa tem investido em novas ferramentas de trabalho, como este novo sistema, o Protheus, que fora implantado há um ano e que embora seja fragmentado o seu acesso, dinamizou todo o processo diário de alguns setores.

Entre os fatores que influenciam negativamente o sistema de informação em questão é a falta de interação dos usuários, dentro das suas funcionalidades desenvolvidas. Influencias que deixam o sistema lento e que muitas das vezes não consegue se resolver num único dia impactando todo o andamento da empresa

REFERÊNCIAS

- BATISTA, E. O. **Sistema de Informação: O uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo. Saraiva, 2004.
- BERGAMINI, CECILIA WHITAKER. **Avaliação de desempenho humano na empresa**. 4 ed. São Paulo Atlas 1988.
- CERTO, S. C.; PETER, J. P. **Administração estratégica planejamento e implementação da estratégia**. São Paulo: MAKRON Books, p. 38, 1993.
- CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 7ª ed. São Paulo, 2009.
- CHIAVENATO, I. **Administração: teoria, processo e prática**. 3ª ed. São Paulo. Makron Books, 2000.
- CHIAVENATO, I. **Administração: teoria, processo e prática**. 4ª ed. Rio de Janeiro, 2007.
- CHIAVENATO, I. **Gerenciando Pessoas O Passo Decisivo Para a Administração Participativa**. 2ª ed. São Paulo, 1994.
- CHIAVENATO, I. **Introdução a Teoria Geral da Administração**. 2ª ed. Rio de Janeiro. Campus, 1999.
- CRUZ, T. **Sistemas Métodos & Processos**. 2ª ed. São Paulo. Atlas, 2005.
- CURY, A. **Organização e Métodos: uma visão holística**. São Paulo. 8ª ed. rev. e ampl. Atlas, 2006.
- FERREIRA, R.L. **A importância das informações no processo de tomada de decisões**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-importancia-das-informacoes-no-processo-de-tomada-de-decisoes/12714/>. Acesso em: 15 out 2015.
- FOURNIES, F. F. **Como conseguir melhores desempenhos de seus empregados**. São Paulo. Makron Books, 1992.
- GRAEML, A. R. **Sistemas de informação: O alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- HALL, R. N. **Organizações: Estruturas e Processo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1984.
- KAFER, M. F. **Importância da Logística na Gestão de Estoque: um estudo de caso em um mini atacado no município de Maracaju-MS**. 2012. 45f. Tese (Curso de Administração) - Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Maracaju.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. São Paulo: 5ª edição. Editora Atlas, 1998.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento Estratégico da Informação**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus 1994.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistema de Informações Gerenciais**: estratégias, táticas operacionais. 10ª ed. São Paulo. Atlas, 2005.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, organização e métodos**: uma abordagem gerencial. 20 ed. São Paulo. Atlas, 2011.

PERINI, J. C. **Um estudo de caso sobre a satisfação do usuário de sistema de software**. Tese (Curso de Mestrado em Ciência da Computação) – Universidade Metodista de Piracicaba, São Paulo Disponível em: <https://www.unimep.br/phpg/bibdig/pdfs/2006/JKHQEEWTMDTF.pdf>>. acesso em 29.07.2015.

PORTER, M. E. **Vantagem competitiva: criando e sustentado um desempenho superior**. 11 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

REZENDE, D. A; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. O papel estratégico da informação nas empresas. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RODRIGUES, Y, W, S; ALVES, C. F. **Uma avaliação da Informação e Gerenciamento Acadêmico**. Tese (Curso de Graduação em Ciência da Computação) - Universidade Federal de Pernambuco, 2010. Disponível em: <<http://www.cin.ufpe.br/~tg/2010-1/ywsr.pdf>> Acesso em: 01 julh de 2015.

SOUZA, C. A.; GOLDSTEIN, C. S. **Tecnologia da Informação aplicada à Gestão Empresarial: um modelo para a empresa**. Disponível em:<<http://www.cyta.com.ar/ta0404/v4n4a1.htm>>.Acesso em: 23 set. 2015

SPNATO, P. **A importância do fluxo de informações organizacional**. 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-importancia-do-fluxo-de-informacoes-organizacional/45057/>>. Acesso em: 17 out. 2015.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G.W. **Princípios de sistemas de informação: Uma abordagem gerencial**. São Paulo Editora. Cenage Learning 2008.

THOMAS, J. P.; WATERMAN, H. R. J. **Vencendo a Crise, como o bom senso empresarial pode superá-la**. São Paulo. Ed. Harbra 1986.

TURBAN, I; RAINER, R. K. J; POTTER R. E. **Administração de Tecnologia da Informação, Teoria e Prática**. São Paulo. Editora Elsevier, 2005.

APÊNDICE A – O Questionário

Avaliação da Influência do Sistema de Informação da Empresa Shark Tratores e Peças Ltda

Questionário para Avaliação da Influência do Sistema de Informação da Empresa Shark Tratores e Peças Ltda. Este questionário faz parte das atividades de pesquisas necessárias para a elaboração do trabalho de graduação do curso de Administração de Empresas, UEMS e tem por objetivo analisar A Influência do Sistema de Informações nos Trabalhos Administrativos da Empresa. Sua colaboração será essencial à pesquisa e não tomará mais que 10 minutos do seu tempo.

1. Sexo

1. Masculino 2. Feminino

2. Qual é a sua faixa etária?

1. Menor de 18 anos 2. 18 a 29 anos
 3. 30 a 39 anos 4. 40 a 49 anos
 5. 50 a 59 anos 6. 60 anos acima

3. Qual é o seu grau de instrução?

1. Ensino fundamental incompleto
 2. Ensino fundamental completo
 3. Ensino médio incompleto
 4. Ensino médio completo
 5. Superior incompleto
 6. Superior completo

4. Qual o setor que você atua dentro da empresa?

1. Administrativo 2. Vendas 3. Comercial
 4. Pós vendas 5. Logística

5. Quanto tempo você trabalha neste setor da empresa?

1. Menos de um ano 2. De dois a Cinco anos
 3. De Seis a Dez anos 4. De 10 anos acima

6. A comunicação entre os setores envolvidos, nos processos acontece de maneira clara?

1. Sim
 2. Não
 3. Às vezes
 4. Caso a opção marcada for Não e Às vezes.
 Explique _____

7. 6.1 Comunicação. Explique

8. Para você melhorar a execução das tarefas o que é necessário?

1. Priorizar as necessidades da empresa
 2. Planejar cada resolução com base nas necessidades
 3. Executar o planejado numa velocidade considerável
 4. Agir sempre que for necessário
 5. Conhecer os processos do sistema.
 6. Outro
 Qual _____

9. 7.1 Tarefas. Qual

10. Qual seu conhecimento em informática?

1. Não possuo conhecimento em informática
 2. Básico
 3. Intermediário
 4. Avançado.

11. Há quanto tempo você utiliza um computador?

1. Nunca utilizei um computador 2. Menos de 6 meses
 3. Entre 6 meses e 1 ano 4. Entre 1 e 2 anos
 5. Entre 2 e 5 anos 6. Mais de 5 anos.

12. Que atividades você realiza ou já realizou ao utilizar o computador? (Apenas para quem já utilizou computador. Mais de um item pode ser selecionado.)

1. Utilizar o Word, Excel, Power Point, Paintbrush
 2. Jogar
 3. Utilizar a internet para ler/enviar emails conversar em chats instantâneos (ex: MSN)
 4. utilizar redes sociais (Orkut, My Space, Facebook, Flickr, etc)
 5. Utilizar a internet para navegar em sites de notícias (G1, R7, CBN, etc)
 6. Utilizar a internet para baixar arquivos (músicas, filmes, etc)
 7. Outro
 Qual _____

 8. ,

Você pode marcar diversas casas (7 no máximo).

13. 10.1 Atividades .computador

14. Qual é o seu nível de acesso dentro do sistema Protheus da Shark?

1. Operacional 2. Administrativo 3. Gerencial
 4. Comercial

15. Com que frequência você acessa o sistema Protheus da Shark?

1. Todos os dias 2. Dias alternados
 3. Uma vez por semana

16. O sistema Protheus responde rapidamente aos meus comandos

1. Discordo totalmente 2. Discordo parcialmente
 3. Indiferente 4. Concordo parcialmente
 5. Concordo totalmente

17. Encontro rapidamente as informações que procuro no sistema Protheus.

1. Discordo totalmente 2. Discordo parcialmente
 3. Indiferente 4. Concordo parcialmente
 5. Concordo totalmente

18. Meus níveis de acessos ao sistema Protheus atendem às necessidades da minha função/cargo, nas rotinas.

1. Discordo totalmente 2. Discordo parcialmente
 3. Indiferente 4. Concordo parcialmente
 5. Concordo totalmente

19. Como você avalia os níveis de acesso ao sistema Protheus ?

1. Ruim 2. Regular 3. Bom 4. Ótimo

20. Quanto as suas rotinas estabelecidas dentro do sistema Protheus, é possível iniciar e finalizar um procedimento no seu setor?

1. Sim
 2. Não
 3. Às vezes
 4. Caso a opção marcada for Não e Às vezes.

Explique _____

_____.

21. 17.1 Rotinas.Explique

22. Qual o seu nível de satisfação quanto ao tempo de finalização do seu trabalho no sistema Protheus.

1. Totalmente insatisfeito 2. Insatisfeito
 3. Indiferente 4. Satisfeito
 5. Totalmente satisfeito

23. A velocidade do sistema Protheus é satisfatória?

1. Nunca ou quase nunca
 2. Algumas vezes
 3. Metade das vezes
 4. Muitas vezes
 5. Sempre ou quase sempre

24. Quais são os fatores que lhe influenciam no desempenho das tarefas?

1. Falta de organização nos processos a serem executados
 2. A existência de processos extremamente burocráticos
 3. A falta de documentos nos processos
 4. Falta de conhecimento dos processos no sistema Protheus
 5. Outro
Qual _____

 6. Nenhum dos anteriores.

25. 20.1 Fatores.qual

26. Os menus e ícones do sistema Protheus são localizados facilmente quando você precisa utilizá-los ?

1. Nunca ou quase nunca
 2. Algumas vezes
 3. Metade das vezes
 4. Muitas vezes
 5. Sempre ou quase sempre

27. Você tem a informação que precisa no prazo/tempo adequado dentro da Shark ?

1. Nunca ou quase nunca
 2. Algumas vezes
 3. Metade das vezes
 4. Muitas vezes
 5. Sempre ou quase sempre

28. Quanto a questão comunicação acho adequada a divulgação de informação na Shark.

1. Discordo totalmente 2. Discordo parcialmente
 3. Indiferente 4. Concordo parcialmente
 5. Concordo totalmente

29. Considero-me importante quanto ao trabalho que executo dentro da Shark.

1. Sem importância 2. Pouco importante
 3. Importante 4. Muito importante

30. Tenho responsabilidade com o trabalho que realizo.

1. Discordo totalmente 2. Discordo parcialmente
 3. Indiferente 4. Concordo parcialmente
 5. Concordo totalmente

31. Sou chamado a participar das decisões do meu setor.

1. Discordo totalmente 2. Discordo parcialmente
 3. Indiferente 4. Concordo parcialmente
 5. Concordo totalmente