

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
CENTRO DE HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Liduína Ribeiro Azevedo

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES  
EMPRESARIAIS (ESTUDO DE CASO)

Fortaleza

2006

Liduina Ribeiro Azevedo

BCH-UFC

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES  
EMPRESARIAIS (ESTUDO DE CASO)

Monografia submetida à Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Raimundo Benedito do Nascimento

Fortaleza

2006

BCH-UFC

S994a AZEVEDO, Liduina Ribeiro de

Sistemas de Informação nas Organizações Empresariais  
(estudo de caso)/

Liduina Ribeiro de Azevedo - Fortaleza: UFC, 2006

76 p.

Monografia(graduação)-Universidade Federal do Ceará,  
Graduação em Biblioteconomia - Departamento de Ciências  
da Informação

1. Sistemas de informação 2. Profissional da informação  
3. Empresas 4. Economia de mercado I. Título.

CDD: 658.4038011

PERGAMUM  
BCH-UFC

## AGRADECIMENTOS

À Deus, pela minha existência, e pela força para continuar a caminhada em busca dos meus objetivos;

Aos meus pais Maria Ribeiro de Azevedo e Ernandes Barbosa de Azevedo, pilares de minha vida terrena, pela luz, pela vida, pelo amor, por minha educação, e por me ensinarem a não temer desafios e a superar obstáculos com humildade;

Aos meus irmãos pelo apoio e incentivo;

Ao meu esposo e companheiro Adriano por sua ajuda, paciência e compreensão.

Ao professor Dr. Raimundo Benedito Nascimento pela sua atenção, sabedoria e segura orientação em todos os aspectos deste trabalho.

Aos professores: Casemiro Silva Neto e Maria de Fátima Silva Fontenele, por aceitarem o convite para participarem da banca examinadora e pelas valiosas observações para a melhoria deste trabalho.

Finalmente, aos colegas de faculdade que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

## LISTA DE TABELAS

- 1 Os sistemas de informação contribuem para as soluções da gerência empresarial. . . . . 59
- 2 Os sistemas de informação tem por objetivo auxiliar os processos de tomada de decisão da empresa. . . . . 59
- 3 Os sistemas de informação tem por objetivo auxiliar os processos de tomada de decisão da empresa. . . . . 60
- 4 Os sistemas de informação tem por objetivo auxiliar os processos de tomada de decisão da empresa. . . . . 61
- 5 O uso efetivo da informação, muito mais do que qualquer tecnologia, pode alterar os rumos da organização . . . . . 61
- 6 O gerenciamento da informação pode ser utilizado tanto para distribuir o poder como para centraliza - lo. . . . . 61
- 7 A empresa possui mecanismo de coordenação de atividades de grupos que gerenciam as informações. . . . . 62
- 8 Os sistemas de informação oferecem para as empresas a capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informação para seus clientes. . 62
- 9 A informação deve ser considerada como diferencial de negócios quando proporcionam alternativas de lucratividade e retorno profícuos para a empresa. . . . . 62
- 10 Os fornecedores de informações são capacitados, em programas de sistemas de informação oferecidos pela empresa. . . . . 63
- 11 Por diferentes razões poucos gerentes e funcionários aproveitam os recursos de livros e revistas disponíveis. . . . . 63
- 12 Os sistemas de informação melhora o acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápido, com menor esforços. . . . . 63

- 13 Os sistemas de informação deve incluir a biblioteca, pois ela contribui para aprimoramento, a centralização maior das fontes de informação através de relatórios, periódicos e livros. . . . . 64
- 14 O sistema de informação analisa, seleciona e resume as informações que são enviadas a cada gerente da empresa. . . . . 64
- 15 É indispensável o uso de um sistema de informação para o desenvolvimento informacional da empresa. . . . . 65

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Conceito de sistema . . . . .	29
Figura 2	Sistema de uma panificadora. . . . .	32
Figura 3	Transformação de dados em informação . . . . .	34
Figura 4	Sistema de informação computadorizado . . . . .	36
Figura 5	Sistema de informação dos Mercadinhos São Luiz . . . . .	55

## LISTA DE ABREVIATURAS

BI Business Intelligence

BD Banco de Dados

CBIS Computer-Based Information System

CEDOC Centro de Documentação

CRM Customer Relationship Management

CD Centro de Distribuição

PIB Produto Interno Bruto

RMS Retail Management System

SI Sistema de Informação

TI Tecnologia da Informação

WMS Warehouse Management System



## RESUMO

Descreve os Sistemas de Informação para as organizações empresariais dando ênfase para a informação relatando seus conceitos e suas definições. A informação é a peça chave para qualquer tomada de decisão, por isso a necessidade da mesma ser bem trabalhada e selecionada pelos Sistemas de Informação. Um Sistema de Informação caracteriza-se por uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e a tomada de decisão em uma organização, eles auxiliam gerentes e funcionários a analisar problemas, visualizar soluções e a criar novos produtos. Trata-se de um tipo especializado de sistema, podendo ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir a informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e organizações. O presente estudo teve como objetivo analisar O Sistema de informação dos Mercadinhos São Luiz mostrando suas deficiências mas também as vantagens de trabalhar com sistemas de informação estruturado capaz de responder às expectativas dos colaboradores e atender todas às necessidades da empresa.

Palavras chave: Informação, Sistema de informação, Empresa, Mercadinhos São Luiz.

## ABSTRACT

It describes the Systems of Information for the enterprise organizations giving to emphasis for the information telling its concepts and its definitions. The information is the part key for any taking of decision, therefore the necessity of the same one well to be worked and to be selected by the Systems of Information. A System of Information characterizes for a series of elements or interrelated components that they collect (entered), they manipulate and they store (process), spreads (exit) the data and information and the taking of decision in an organization, them assists controlling and employees to analyze problems, to visualize solutions and to create new products. One is about a specialized type of system, being able to be defined as a set of interrelated components working together to collect, to recoup, to process, to store and to distribute the information with the purpose to facilitate the planning, the control, the coordination, the analysis and the power to decide process in companies and organizations. The present study the advantages had as objective to analyze the System of information of the Mercadinhos São Luiz being shown its deficiencies but also to work with systems of structuralized information capable to answer to the expectations of the collaborators and to take care of all to the necessities of the company.

**Keywords:** Information, Information system, Entreprise, Mercadinhos São Luiz

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>15</b>
1.1	Formulação do problema . . . . .	15
1.2	Justificativa . . . . .	16
1.3	Estrutura do trabalho . . . . .	18
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>19</b>
2.1	Geral . . . . .	19
2.2	Específicos . . . . .	19
<b>3</b>	<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>20</b>
3.1	Preliminares . . . . .	20
3.2	Conceito de Informação . . . . .	20
3.3	Informação nas Organizações . . . . .	21
3.3.1	Importância da Informação nas Organizações . . . . .	22
<b>4</b>	<b>INFORMAÇÃO ESSENCIAL</b>	<b>26</b>
4.1	Conceito Básicos . . . . .	26
4.2	Informação Essencial nas Empresas . . . . .	27

<b>5</b>	<b>SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>	<b>29</b>
5.1	Conceito de Sistema . . . . .	29
5.1.1	Exemplo de um sistema . . . . .	31
5.2	Sistemas de Informação Empresarial . . . . .	33
5.2.1	Tipos de Sistemas de Informação . . . . .	35
5.3	Sistemas de Informação para as Empresas . . . . .	37
5.3.1	Vantagens básicas do sistema de informações . . . . .	38
<b>6</b>	<b>O BIBLIOTECÁRIO NO CENÁRIO</b>	<b>41</b>
6.1	Bibliotecário: <i>habilidades</i> . . . . .	43
6.2	Profissional da informação . . . . .	44
<b>7</b>	<b>A EMPRESA: Mercadinhos São Luiz</b>	<b>47</b>
7.1	O sistema de informação da empresa . . . . .	48
<b>8</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>56</b>
8.1	Delineamento da pesquisa . . . . .	56
8.1.1	População . . . . .	56
8.1.2	Amostra . . . . .	56
8.1.3	Instrumento para a coleta de dados . . . . .	57
8.2	Caracterização da Pesquisa . . . . .	58
<b>9</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b>	<b>59</b>

9.1	Análise descritiva dos dados . . . . .	59
9.1.1	Síntese dos Resultados . . . . .	65
<b>10</b>	<b>CONCLUSÃO E SUGESTÕES</b>	<b>67</b>
10.1	Novas Perspectivas . . . . .	69
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>71</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Formulação do problema

Diante do atual cenário apresentado pelo século XXI, se observa as demandas das empresas para permanecerem em contínuo desenvolvimento, ter equilíbrio financeiro para seu crescimento e alcançar a modernidade com a inteligência competitiva e principalmente ter tomadas de decisões rápidas e precisas.

Na Sociedade Contemporânea as empresas não podem se limitar apenas numa única pessoa para gerenciá-la mas, em equipes capaz de detectar as necessidade gerenciais através de um Sistema de Informação (SI) .

Um sistema de informação pode ser definido, segundo Rezende (2001), relatório de determinados sistema ou unidades departamentais, entregues e circulados dentre as empresas, para uso dos componentes da organização.

A realidade do dia-a-dia de cada empresa é que possibilita a utilização eficaz de um sistema de informação, muitas vezes as empresas deixam de lucrar por não estarem cientes da importância de um sistema de informação.

Com as mudanças que vem ocorrendo atualmente, observa-se que quase tudo gira em torno das fontes de informações e que a informação é uma "arma" poderosa e daí a necessidade de ter um maior conhecimento do mercado ou da própria empresa. Num mercado competitivo e globalizado, as empresas estão a par da situação dos concorrentes e de seu próprio negócios.

Com um sistema de informação é possível obter de forma rápida e precisa toda e qualquer informação que a empresa necessita.

Na sociedade da informação é indispensável para as empresas um sistema de informação para fins gerenciais. A base não pode ser regida por leis, deve prover o impacto positivo nas decisões, reduzindo os erros cometidos pelo gestor.

As empresas devem ser geridas por modelos de gestão com planejamento e orçamento integrados, cujo sistema deve ser ágil e capaz de captar as mudanças do ambiente, realizar simulações emitir relatórios da apuração dos custos de produção, margens de contribuição, demonstração do resultado do exercícios e outros relatórios.

Muitos gerentes, gestores e coordenadores ocupam a maior parte do seu tempo decidindo sobre vários rumos, sendo imprescindível que eles possam utilizar informações que reduzam risco. Com a utilização do sistema de informação eles podem obter relatórios e informações adequadas para o processo decisório da empresa.

As tecnologias da informação emergiram de tal maneira que se tornaram para as empresas instrumentos indispensáveis para a obtenção de flexibilidade organizacional necessária para adaptar-se rapidamente às mudanças nas forças do mercado.

Este estudo realizado nos Mercadinhos São Luiz e em consequência das necessidades das tecnologias da informação para fins de competitividade na atual economia mercadológica, torna relevante as seguintes questões: qual a importância dos sistemas de informação para esta empresa? Como os sistemas de informação podem ajudar esta empresa na tomada de decisão?

## 1.2 Justificativa

Os SI encontra-se em processo de evolução em direção a sua melhor aplicação nas empresas. Eles estão informatizando os processos e serviços em diferentes níveis de complexidade, beneficiando todas áreas das organizações empresariais.

Os avanços tecnológicos têm proporcionado verdadeira revolução em relação à produção e disponibilização de informações. No mundo empresarial a competitividade requer informações precisas e principalmente de um sistema de informação eficaz com informações corretas. O sistema de informação também contribui para o processo de tomada de decisão, já que este vem sendo um dos grandes desafios enfrentados pelos dirigentes das empresas especialmente com o aumento do ritmo de atividades e da complexidade

gerencial.

Conforme Oliveira (1993), a informação é a matéria - prima do processo de tomada de decisão. Mais importante que a informação, somente sua utilização.

Hoje, na chamada era da informação com o mercado cada vez mais competitivo e globalizado existe a necessidade de ter um maior conhecimento do mercado, tendo informações dos concorrentes ou da própria empresa.

Os sistemas de informação devem ser configurados de forma a atender, eficientemente as necessidades de seus usuários, e incorporar seus conceitos, políticas e procedimentos que motivem e estimulem o gestor e coordenador a tomar as melhores decisões para a empresa. As informações para gestão devem ter um sentido lógico.

Nas empresas seus dirigentes precisam obter informações gerenciais precisas e a solução estar na implantação de um sistema de informação integrado e consistente .

Os sistemas de informação são de grande e valiosa importância para as empresas, pois é ele que reflete e padroniza os objetivos da diretoria, automatizam os subsistemas operacionais e fiscais das empresas, isto é , compra, venda, contas a pagar, contas a receber e estoques.

O crescimento empresarial atualmente é influenciado principalmente por meio de sistemas de informação bem sucedidos. Um sistema de informação bem sucedido possibilita competitividade e abertura de mercados. O SI deve ser integrado para manter fidelidade e facilidade de informações.

É importante que o planejamento do uso das tecnologias de informações seja orientado para as questões estratégicas da organização, além da sua operação normal. Para tanto, é necessário um trabalho de análise do seu posicionamento estratégico, sua estrutura interna, sistemas e métodos de trabalho e dos fluxos atuais de informações.

Uma das justificativas para desenvolver este trabalho é mostrar aos Mercadinhos São Luiz a importância dos Sistemas de Informação para esta empresa e como eles possibilitam a melhoria no acesso a informações, rapidez na tomada de decisão, aumento da produtividade, eficiência da gestão e melhorias nos resultados econômicos - financeiros e operacionais.



### 1.3 Estrutura do trabalho

Este trabalho teve por finalidade estudar a importância do Sistema de Informação dos Mercadinhos São Luiz e está dividido em dez capítulos. O capítulo dois trata dos objetivos da pesquisa, o capítulo três faz uma apresentação geral da informação com conceitos e definições de sistemas de informação sob o ponto de vista de alguns autores, também descreve a importância da informação para o planejamento das empresas. O capítulo quatro descreve a informação essencial e especifica alguns tipos de informação essencial para as empresas. No capítulo cinco é exposto o conceito de sistema, os tipos de sistema de informação e como ele pode ajudar nas tomadas de decisão da empresa, mostra ainda as vantagens de trabalhar com um sistema de informação. No capítulo seis é descrito a ação do bibliotecário com suas habilidades e possíveis atuação no mercado de trabalho, a opinião de alguns autores sobre o futuro do profissional da informação. O capítulo sete o objeto de estudo é os Mercadinhos São Luiz com uma apresentação geral da empresa e do sistema disponível. O capítulo oito trata de todos os procedimentos e passos que levou o resultado da pesquisa. O nono capítulo descreve o os resultados da pesquisa. Finalmente, o décimo capítulo apresenta as conclusões e sugestões.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Geral

Este trabalho visa apresentar a importância dos Sistemas de Informação para os Mercadinhos São Luiz e mostrar a esta organização que a informação é um bem valioso para sua competitividade na economia atual.

### 2.2 Específicos

O objeto de estudo deste trabalho será melhor analisado através dos seguintes tópicos:

1. Mostrar a importância dos Sistemas de Informação para a organização objeto de estudo;
2. Mostrar que a informação é um bem valioso para a competitividade da empresa;
3. Identificar como o sistemas de informação da empresa pode auxiliar na tomada de decisão;
4. Conhecer as vantagens e desvantagens do sistema de informação da empresa.

## 3 INFORMAÇÃO

### 3.1 Preliminares

Neste momento iremos fazer uma viagem para um mundo desconhecido, neste lugar ninguém se comunica e todos vivem em total isolamento. Todos levam uma vida normal (quase momento) nascem, crescem, reproduzem e morrem.

Neste local não existe leis, direitos e deveres, todos vivem de acordos com o ambiente natural e com as condições que a natureza lhes propiciam, nada e ninguém transmitem informação.

Este mundo, graças a globalização e os avanços tecnológicos é apenas imaginário. Por mais pobre que seja um lugar ele tem os meios e quem transmita a informação para sua sobrevivência.

Hoje tudo gira em torno da informação, ela é automaticamente processada e é capaz de provocar várias transformações. Ninguém consegue viver "num mundo sem informação".

### 3.2 Conceito de Informação

A informação é vista como um instrumento essencial para um bom relacionamento entre as pessoas e fundamental para a troca de experiências vividas. A mesma se faz necessário para o cidadão saber seus direitos e deveres, sem informação ninguém saberia como agir e se comportar em certos momentos.

Segundo Carvalho e Tavares(2001), apesar da vasta gama de estudos sobre informação

e comunicação, ainda é muito difícil estabelecer um conceito generalizado sobre informação, tendo em vista a amplitude de seu escopo. Primeiro, porque é difícil dimensionar tal amplitude. Informação é, antes de tudo, um conceito abstrato, e necessita-se da existência de algo concreto para nos referir, a fim de podermos conceituar. Segundo, porque o único referencial concreto sobre o que possa ser informação é o que temos guardado em nossos arquivos, sob a forma de papel, mesmo tendo a consciência de que a informação não está só no concreto.

A informação é transmitida através de diversos canais, tv, rádio, livros, cd , também através da linguagem, de uma tela de arte, de uma peça teatral, de uma escultura. Segundo Tavares(2001) a informação é também poder. Uma vida pode ser transformado por uma simples palavra ou por um gesto ou por um conhecimento qualquer adquirido. É poder para os país; é poder para as organizações; é poder individual, em uma época onde quem sabe mais está sempre na frente.

### 3.3 Informação nas Organizações

Em pleno século XXI estamos presenciando e vivenciando as facetas que as tecnologias de informação estão propiciando para o nosso cotidiano.

Desde à década de 90 , a informação está cada vez mais se familiarizando com os povos, todos sentem a necessidade de ser e estar informado, os meios de comunicação contribuem e estão contribuindo para o acesso e disseminação da informação.

De acordo com Carvalho e Tavares(2001), a produção de informação aumentou estupidamente no último século. Em toda história humana não, se presenciou tanta produção científica e intelectual quanto nos últimas décadas. Esse processo teve inúmeros motivos começando pela escassez de recursos talvez seja o principal deles; a necessidade de concorrência estabelecida por uma economia de mercado; a descoberta de novas aplicações para antigas invenções; o desenvolvimento dos computadores; a incerteza respectiva à chegada de um novo milênio e outros motivos relacionados com as diversas áreas do desenvolvimento humano.

A sociedade da informação está quebrando as fronteiras entre as nações, hoje em dia a informação mais longínqua entra pela porta da casa de qualquer pessoa, sem grandes esforços. Com a produção da informação e com a facilidade que temos, esses dois motivos

nos dar a certeza de estarmos vivendo na sociedade da informação.

Na sociedade da informação também ganha destaque as tecnologias da informação, estas veio para revolucionar o mundo dos negócios, as organizações e as empresas mudaram radicalmente. Fora do mundo dos negócios, as tecnologias alteraram as formas, processos e, com frequência, nosso estilo de vida.

McFarlan (1990) apresentou um panorama dos rumos que a Tecnologia da Informação (TI) estaria tomando, listando características dos sistemas estratégicos, as razões para os fracassos em sistemas de informação, além de sugerir caminhos para a gestão da TI. As tendências para o uso da TI que se vislumbram no início dos anos 90 foram as seguintes:

- ☛ Informação propiciando compressão do tempo;
- ☛ Gestão de custos e de ativos continuam sendo importantes aplicações de TI;
- ☛ Aumento da qualidade;
- ☛ Aumento de aplicações de sistemas especialistas;
- ☛ Adaptação das estratégias de marketing às especificidades de cada consumidor;
- ☛ Criação de novos canais de distribuição;
- ☛ Novas formas de organização e controle;
- ☛ Novas alianças entre empresas baseadas em TI.

Portanto, as tecnologias como suporte para informação permitem uma maior socialização entre as pessoas. Na sociedade da informação tudo e todos conseguem interagir com um único propósito, tornar-se mais sábios e adquirir novos conhecimentos.

### 3.3.1 Importância da Informação nas Organizações

A importância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo-se não o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados ao sucesso desejado. A informação é considerada e utilizada em muitas empresas como um fator estruturante.

A informação possui um valor da mesma forma que outros recursos da empresa. A informação tem duas finalidades: para conhecimento dos ambientes externos e internos de uma organização e atuação nesses ambientes.

Reconhecendo a importância da informação, muitas organizações não são sensíveis a alguns excessos na busca e manutenção da informação. Os esforços principais de uma organização devem priorizar a busca e a manutenção da informação crítica, mínima e potencial, respectivamente. Em relação a informação sem interesse, o esforço é no sentido de evitar-se desperdício de recursos na sua obtenção.

A informação tem valor e é preciso definir parâmetros capazes de qualificá-la e uma das maneiras é por meio de juízos de valor, que, apesar de serem indefinidos, consideram que o valor varia de acordo com o tempo e com a perspectiva, e pode, em certo casos, ser negativo, como acontece na sobrecarga da informação.

Sob essa perspectiva, o valor da informação pode ser classificado nos seguintes tipos (CRONIN, 1990):

- Valor de uso: se baseia na utilização final que se fará com a informação;
- Valor de troca: é aquele que o usuário está preparado para pagar e variará de acordo com as leis de oferta e de demanda, podendo também se denominado valor de mercado;
- Valor de propriedade que reflete o custo substitutivo de um bem;
- Valor de restrição que surge no caso de informação secreta ou de interesse comercial, quando o mesmo fica restrito apenas a algumas pessoas.

Observa-se que em certas situações não é possível quantificar o valor e a importância da informação ao estabelecer uma equivalência a uma quantia em dinheiro. Por ser um bem abstrato e intangível, o seu valor estará associado a um contexto.

A informação deve ser comum a toda a organização. Hoje, na conhecida era da informação as empresas estão se conscientizando da importância que a informação exerce sobre elas. Muitas empresas não estão conseguindo ser competitivas e alcançar sucesso pela falta de gerenciamento da informação. Em qualquer empresa ou organização é fundamental "definir a informação correta, em tempo hábil, e no local adequado". As empresas

necessitam da informação bem trabalhada para uma tomada de decisão importante, muitas não estão conseguindo alcançar seus objetivos pela falta de uma informação bem transmitida e traduzida.

A informação é vista por muitos como um recurso estratégico, por isso a necessidade dela ser bem administrada como qualquer outro setor da empresa. As organizações devem investir em processos bem estruturados para o gerenciamento da informação. Do ponto de vista estrutural, esses processos deve fornecer suporte mútuo. Criando um espaço de informação dentro do qual as pessoas possam executar suas tarefas diárias. Esses processos de administração da informação devem ser concebidos e desenvolvidos com uma apreciação bem completa das dimensões políticas de informação. A informação aciona o feedback que aciona o aprendizado organizacional, garantindo que a definição da estratégia possa se adaptar a um ambiente dinâmico e competitivo, (MACGEE, 1994).

Com o avanço das tecnologias as empresas procuram a cada dia se informatizar, e essas tecnologias estão revolucionando e fazendo necessário o uso da informação. Qualquer empresa que queira alcançar sucesso, ser competitivo e manter-se no mercado é preciso trabalhar corretamente com a informação.

O que deve estruturar uma organização são os seus processos de trabalho, uma vez que estes garantem a linha de produção e, conseqüentemente, a viabilização do negócio organizacional. E são os processos a principal fonte de geração da informação, no ambiente interno da empresa. São informações expressas em indicativos, em controles, em estatísticas, em séries históricas, mas, também, em explicitação de talentos, em grau de motivação, em conhecimento implícito a cada colaborador da organização (CARVALHO e TAVARES, 2001).

Atualmente estamos acompanhando a transição de uma economia industrial para uma economia de informação, e daqui a alguns anos, a informação levará para as empresas riqueza e prosperidade.

Numa economia de informação, a concorrência entre as organizações, baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz. As organizações que lideram essa competição serão as grandes vencedoras do futuro, enquanto as que não o fizerem serão facilmente vencidas por seus concorrentes. (MCGEE, 1994)

Finalmente, não há dúvidas que a informação é capaz de modificar o ambiente de uma

empresa, além de possibilitar criação de novos produtos e serviços, ela é capaz de manter as empresas unificadas.



## 4 INFORMAÇÃO ESSENCIAL

### 4.1 Conceito Básicos

Nas empresas é fácil perceber que quase tudo produz e emite informação e para haver um fluxo eficiente se faz necessário alguns métodos racionais de captação, análise, processamento e disseminação das mesmas. Neste novo cenário do contexto informacional é comum as empresas se depararem com conflitos organizacionais que se dá a partir da deficiência ou do excesso de informações, e que se transmitem pela falta de equacionamento das bases de dados, cheias de informações desnecessárias, esforços das áreas gerenciadoras em produzir informações não captadas, através de algumas horas de análise de documentos.

É comum que as organizações e as empresas passem por problemas quanto a qualidade da informação que circula nas mesmas, e devido a explosão da informação se faz necessário conceituar a Informação Essencial para uma empresa.

Para conceituar a Informação Essencial é preciso destacar que numa empresa a finalidade suprema é o sucesso empresarial e os negócios que elas assumem, neste caso o negócio vem a ser o que cada unidade organizacional assume.

Segundo Carvalho e Tavares(2001) Informação Essencial é aquela essencialmente útil ao negócio de uma organização e que se apresenta de forma limpa, racionalizada e sistematizada. Informação Essencial é aquela que contribui diretamente para o negócio da empresa.

Todas as informações úteis de uma empresa devem ser utilizadas, trabalhadas e disseminadas, daí a conseqüente necessidade de apresentação da mesma de forma racional, limpa e sistematizada, ou seja que possa construir uma linguagem empresarial que seja de entendimento de todos, que seja comum, que possa ser acessada com a garantia de

que todos terão o mesmo sentido de interpretação. Quando a informação é apresentada na empresa desta forma, minimiza ao máximo o ruído e a veiculação de informações desnecessárias.

## 4.2 Informação Essencial nas Empresas

Nas empresas e organizações existem diversos tipos de informações, as úteis, as desnecessárias, as necessárias e assim por diante. Em nenhuma empresa existe somente informações essenciais, a não ser em sonho. Mas, há processos de trabalhos e seus respectivos sistemas de informação que utilizam somente informações essenciais, mas não abrange a empresa como um todo e daí vem a necessidade de fazer um trabalho de identificação das informações essenciais àquela unidade.

Um outro tipo de informação pode ser encontrada nas empresas é a informação complementar, é aquela que complementa a que cada área produz.

Quando se usa a informação não essencial a empresa acaba se prejudicando e não alcançando seus objetivos, acarretando prejuízos.

No cenário atual das tecnologias da informação as empresas estão cada vez mais sofisticando-se para concorrer no mercado em que atuam, essas tecnologias facilitam as tarefas de captação, produção e disseminação de informação essencial dentro da empresa.

Para as empresas existem um tipo de informação que é considerada essencial e que merece destaque entre as outras, é a *informação estratégica*, ela detém informações sobre:

**CLIENTE:** Informações sobre tendências quanto aos componentes de consumo (atitudes de compras/acesso a serviços, hábitos, frequência) às demandas não atendidas, ao nível de qualidade requerido, ao perfil, ao potencial de crescimento, à resistência a inovações, a nichos mercadológicos entre outros.

**CONCORRENTE:** Informações sobre tendências quanto ao perfil dos concorrentes, à imagem no mercado, a preços praticados e prazos concedidos, a número e participação no mercado, a faturamento, à lucratividade, ao orçamento de publicidade, aos salários e comissões pagas, à força de venda, ao endividamento a curto, médio e longo prazos, à estrutura gerencial, ao perfil dos executivos, à história empresarial, à política de investimento, à

qualidade dos produtos/serviços ofertados entre outros.

**CULTURAL:** Informações sobre tendências quanto ao acesso da população à educação (grau de alfabetização, níveis de escolaridade), ao acesso da população a meios de comunicação (tv, rádio, periódicos, internet) e sua influência, a hábitos culturais( teatro, cinema,exposições, pintura, escultura, outros).

**ECONÔMICA/FINANCEIRA:** Informações sobre tendências quanto à conjuntura econômica nacional e mundial, à atuação de blocos econômicos e segmentos de mercado (por exemplo mercosul), à balança comercial e de pagamentos, a taxas de juros, à oscilação de ativos de risco (dólar, ouro, ações) a tarifas de prestações e serviços, aos planos econômicos,à evolução do Produto Interno Bruto (PIB) e PNB, à distribuição da renda nacional e da renda per capita, aos incentivos fiscais etc.;

**FORNECEDOR:** Informações sobre o perfil, atitudes, localizações, opções de fonte de fornecimento, condições de transporte, preços, prazos de pagamentos, descontos, entregas, tendências quanto à formação de parcerias, outros).

**TECNOLOGIA:** Informações sobre pesquisas realizadas e em andamento, tendências quanto à política de pesquisa e desenvolvimento nacional e internacional (investimento, entidades patrocinadoras, outros).

Evidentemente, estas informações são essenciais para as empresas que estão em competitividade na economia atual, isto mostra que as organizações devem atualizar-se continuamente.

Finalmente, é necessário que as empresas selecionem as informações essenciais a fim de que não haja acúmulo de informações desnecessárias para não prejudicar a agilidade e a rapidez na tomada de decisão.

## 5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

### 5.1 Conceito de Sistema

Sistema é qualquer conjunto de componentes e processos por eles executado, que visam transformar determinadas entradas em saídas (saídas do sistema). A Figura 1 ilustra este conceito.

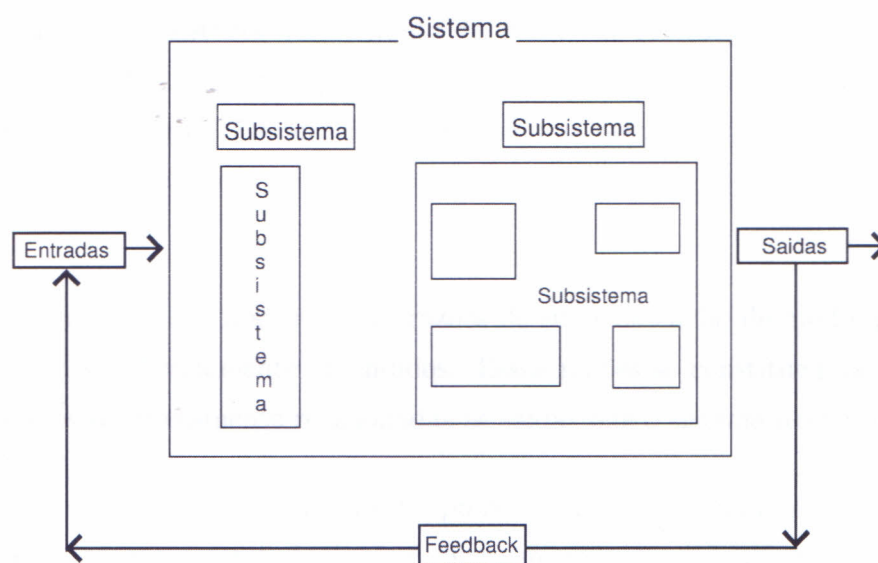


Figura 1: Conceito de sistema

Observa-se que os componentes de um sistema são também sistemas (subsistemas), e que, por sua vez, podem ser decompostos em novos sistemas menores.

Para Oliveira (1997), a teoria de Sistema tem evoluído ao longo do tempo, e de maneira geral, pode-se considerar que o "moderno enfoque de Sistema" procura desenvolver:

- ☛ uma técnica para lidar com a amplitude das empresas;
- ☛ um enfoque interativo do todo, o qual não permite a análise em separado das partes do todo, em virtude das intrincadas inter-relações das partes entre si e com o todo, as quais não podem ser tratadas fora do contexto do todo; e
- ☛ o estudo das relações entre os elementos componentes, em preferência ao estudo dos elementos em si, destacando-se o processo e as possibilidades de transição, especificando em função dos seus arranjos estruturais e da sua dinâmica.

Sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função. (OLIVEIRA,1997)

Segundo Bio(1993), as idéias de sistemas tiveram um impacto de tal modo que, praticamente, afetaram todos os demais campos do conhecimento humano. Daí as referências nas mais variadas áreas do conhecimento à "abordagem sistêmica" ou "enfoque de sistemas". Considera-se sistema um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo. No entanto, é preciso distinguir sistemas fechados, como as máquinas, o relógio entre outros, dos sistemas abertos, como os sistemas biológicos e sociais: o homem, a organização, a sociedade.

Todo sistema deve ser associadas as razões de sua existência, de modo que seus elementos possam ser devidamente entendidos. Essas razões se constituem os "objetivos" do sistema, e estão diretamente relacionadas às saídas que o sistema deve produzir.

Em particular um veículo automotivo pode ser definido, numa versão simplista de suas razões, como um sistema do qual se quer "movimento dirigido com transporte de carga". Isto é, nessa definição simplista, o que se quer de um automóvel é o transporte de carga (pessoas, materiais, entre outros) de um ponto para outro, o que implica definir um automóvel como um produtor de "trabalho dirigido" (força aplicada), que a partir de uma fonte geradora de energia, é capaz de transportar, de forma dirigida, uma carga de um ponto para outro, à velocidade desejada.

Observa-se que essa definição, aparentemente complexa, define claramente o que se quer de um veículo automotivo.

### 5.1.1 Exemplo de um sistema

Situação: Uma panificadora. Objetivo: produzir pães e comercializá-los. Tarefas que devem ser executadas:

- ☞ transformar insumos em um novo produto;
- ☞ satisfazer as necessidades dos clientes;
- ☞ tornar a relação custo e benefício favorável para gerar lucro e crescimento da empresa;
- ☞ vender outros produtos.

Na Figura 1 observa-se que:

a) Entradas:

São todos os elementos que o sistema deve receber para serem processados e convertidos em saídas ou produtos;

b) Saídas:

São os resultados produzidos pelo sistema, em geral diretamente relacionados aos objetivos ou razões dos sistemas; quando não acontece, então o sistema não está cumprindo o seu fim;

c) Componentes e Processos Internos:

São as partes internas do sistema, utilizadas para converter as entradas em saídas. Os processos são as ações realizadas pelos componentes do sistema na transformação das entradas e saídas;

d) Feedback:

Significa o retorno esperado sobre as saídas produzidas pelo sistema sobre as entradas do mesmo. Em outras palavras é a avaliação da qualidade do produto do sistema. A (re)alimentação deve ser contínua, para que se tenha certeza da evolução dirigida do sistema, garantindo seu desenvolvimento no sentido de adaptação as necessidades;

Dessa maneira é possível definir um sistema como sendo um conjunto de componentes que, através de determinados processos, convertem as entradas em saídas.

e) Subsistema:

Todo sistema pode ser dividido em subsistemas menores, que recebem entradas específicas e produzem saídas específicas. A divisão pode ser feita conforme o nível de interesse da análise.

Cada Subsistema tem os mesmos componentes que caracteriza um sistema, isto é, recebe entradas e produz saídas através de componentes e processos. Observa-se que cada subsistema é, um sistema em si, e poderia ser novamente subdividido em subsistemas e assim por adiante, até o nível desejado de composição.

A Figura 2 mostra um sistema empregado numa panificadora.

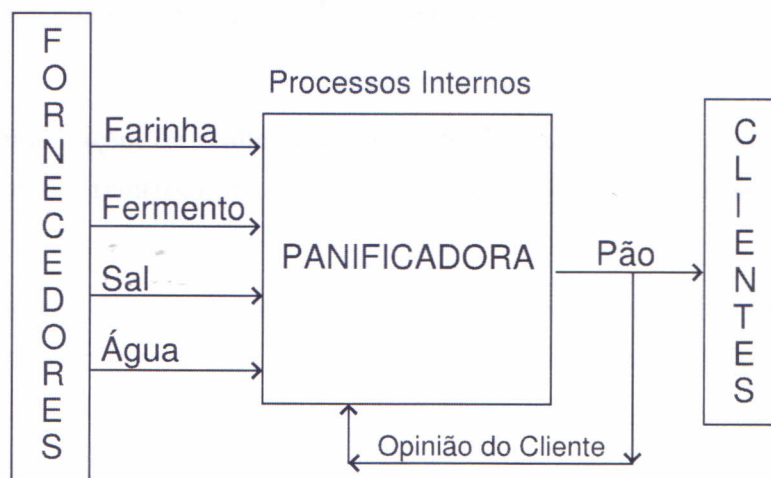


Figura 2: Sistema de uma panificadora.

Conforme Oliveira(1997), os sistemas apresentam os seguintes componentes:

- ☞ os objetivos, que se referem tanto aos objetivos dos usuários do sistema, quanto aos do próprio sistema. O objetivo é a própria razão de existência do sistema, ou seja, é a finalidade para qual o sistema foi criado;
- ☞ as entradas do sistema, cuja função caracteriza as forças que fornecem ao sistema o material, a energia e a informação para a operação ou processo, o qual gerará determinadas saídas do sistema que devem estar em sintonia com os objetivos anteriormente estabelecidos;

- ☛ o processo de transformação do sistema, que é definido como a função que possibilita a transformação de um insumo (entrada) em um produto, serviço ou resultado (saída). Este processador é a maneira pela qual os elementos componentes interagem no sentido de produzir as saídas desejadas;
- ☛ as saídas do sistema, que correspondem aos resultados do processo de transformação. As saídas podem ser definidas como as finalidades para as quais se uniram objetivos, atributos e relações de sistema. As saídas devem ser, portanto coerentes com os objetivos do sistema; e, tendo em vista o processo de controle e avaliação, as saídas devem ser quantificáveis, de acordo com critérios e parâmetros previamente fixados;
- ☛ os controles e avaliações do sistema, principalmente para verificar se as saídas estão coerentes com os objetivos estabelecidos. Para realizar o controle e avaliação de maneira adequada, é necessária uma medida do desempenho do sistema, chamada padrão; e
- ☛ a retroalimentação, ou realimentação, ou feedback do sistema, que pode ser considerado como a reintrodução de uma saída sob a forma de informação.

A realimentação é um processo de comunicação que reage a cada entrada de informação, incorporando o resultado da "ação resposta" desencadeada por meio de nova informação, a qual afetará seu comportamento subsequente, e assim sucessivamente.

De uma maneira geral essa realimentação é um instrumento de regulação retroativa ou de controle, cujas informações realimentadas são resultados das divergências verificadas entre as respostas de um sistema e os parâmetros previamente estabelecidos.

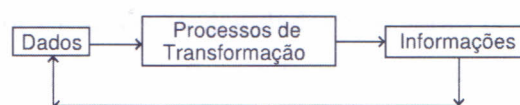
## 5.2 Sistemas de Informação Empresarial

Todo sistema, usando ou não recurso de Tecnologia da Informação, que manipula e produz informação pode ser genericamente considerado Sistema de Informação. (REZENDE, 1999)

Um sistema de informação é uma série de componentes relacionados entre si que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback, apoiando o controle, a coordenação e a tomada de decisão em uma organização; auxiliam gerentes e funcionários a analisar problemas, visualizar soluções e a criar novos produtos.



Sem dúvidas um sistemas de informação pode ser pensado como um tipo especializado de sistema, podendo ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir a informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e organizações. A Figura 3 mostra o processo de transformação de dados em informação.



**Figura 3:** Transformação de dados em informação

Os sistemas de informação podem ser manuais ou computadorizados. Muitos sistemas de informação começam como sistemas manuais e se transformam em computadorizados que estão configurados para coletar, manipular, armazenar e processar dados.

Computer-Based Information System (CBIS), são compostos por: hardware, software, banco de dados, telecomunicações, pessoas e procedimentos, onde:

- a) Hardware:
 

consiste no equipamento, o computador usado para executar as atividades de entrada, processamento e saída.
- b) Software:
 

consiste nos programas e nas instruções dadas ao computador.
- c) Banco de Dados:
 

é uma coleção organizada de fatos e informações.
- d) Telecomunicações:
 

permitem às empresas ligar os sistemas de computador em redes de trabalho.
- e) Pessoas:
 

consiste no elemento mais importante na maior parte dos sistemas de informação. Incluem todas as pessoas que gerenciam, executam, programam e mantêm o sistema de computador.

f) Procedimentos:

incluem as estratégias políticas, métodos e regras usadas pelo homem para gerar o CBIS.

Exemplo: descrevem quando cada programa deve ser executado, quem tem acesso a certos fatos em um Banco de Dados (BD), entre outros.

Um sistema de informação tem por objetivo identificar as fontes de dados, os componentes e a forma do processamento dos dados que serão utilizados. Além disso todo sistema de informação procura especificar o formato, o custo e o tempo mínimo para a apresentação da informação. Estes são os procedimentos essenciais que regulam o desenvolvimento dos Sistemas de Informação.

### 5.2.1 Tipos de Sistemas de Informação

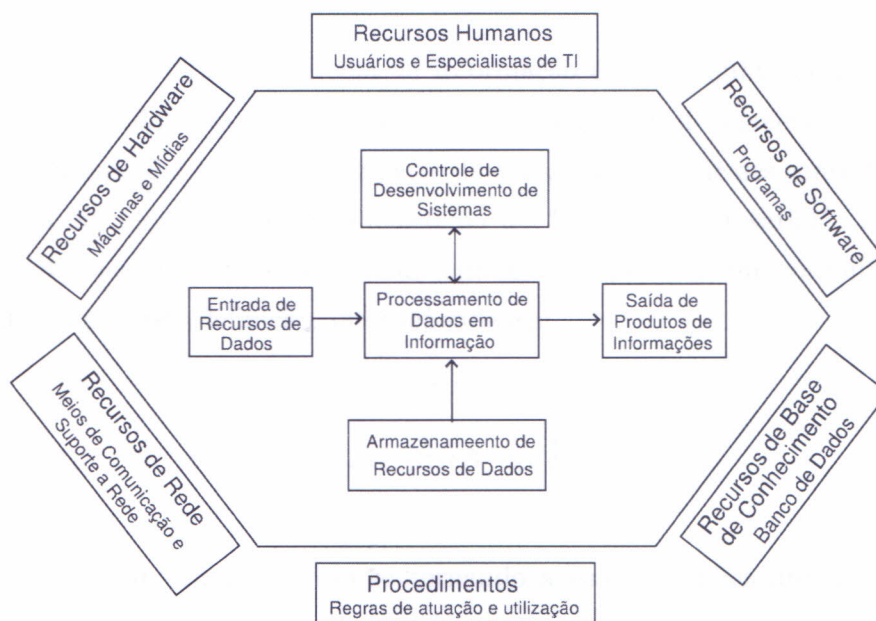
Os sistemas de informação, independentemente do seu nível tem como objetivo auxiliar o processo de tomada de decisões na empresa. De uma maneira geral eles podem ser:

- ☛ Manuais
- ☛ Computadorizados

Os Sistemas de Informação Computadorizados absorvem tarefas e procedimentos dos sistemas manuais, tais como: classificação, cálculos, sintetização, elaboração da informação entre outros. Portanto, ao elemento humano caberão as tarefas nobres de tomada de decisão, julgamento e emissão de opinião no ambiente computadorizado.

Com o avanço das tecnologias da informação observa-se cada vez mais a substituição dos sistemas manuais por sistemas computadorizados, particularmente em virtude da forte inserção das tecnologias fundamentadas em computadores. A característica básica para a definição de um Sistema de Informação manual é a não utilização de tecnologias da informação, principalmente equipamentos de processamento eletrônico de dados. A Figura 4 mostra um sistema de informação computadorizado.

De uma maneira geral a informação é transmitida por diversos meios de comunicação e conseqüentemente está de todos uma seleção e organização dessas informação, para que estas possam ter efetiva utilização.



**Figura 4:** Sistema de informação computadorizado

No ambiente empresarial enfrenta-se inúmeros problemas, os mais complexos e relevantes estão concentrados no topo das mesmas. Esses problemas podem ser, sua perenidade e sobrevivência, manutenção de clientes, análise de concorrentes, influência do governo e do mercado entre outros, exigindo de sua gerência atenção especial.

De acordo com Rezende(2001) existem diversos conceitos relacionados a Sistemas de Informação, tais como:

- ☛ Relatório de determinados sistemas ou unidades departamentais, entregues e circulados dentro da empresa, para uso dos componentes da organização;
- ☛ Coleção de informações expressas em um meio de veiculação;
- ☛ Relato de processos diversos para facilitar a gestão de empresas;
- ☛ Conjunto de procedimentos e normas da empresa, estabelecendo uma estrutura formal;
- ☛ Conjunto de partes (quaisquer) que geram informações.

Um Sistema de Informação pode ser definido como o processo de transformação de dados em informação que são utilizadas na estrutura decisória da empresa e que proporciona

a sustentação administrativa, visando a otimização dos resultados esperados.

De acordo com Bio(1993), Sistema de Informação é um conjunto de partes interdependentes no seu todo pode ser parte de um todo maior. Daí depreende-se a noção de subsistemas, ou seja, um sistema que é parte de outro. A partir desses conceitos, infere-se que o Sistema de informação é um subsistema do "sistema empresarial", e seguindo a mesma linha de raciocínio, pode se concluir que seja composto de um conjunto de subsistema de informação, por definição, interdependentes.

### 5.3 Sistemas de Informação para as Empresas

Os sistemas de informação estão se tornando a cada dia mais importante para as empresas principalmente para seu desenvolvimento competitivo. As empresas também estão preocupadas em ganhar tempo, obtendo informações necessárias de forma rápida e eficiente. Os sistemas de informação possibilitam uma informação de forma ágil e de qualidade para as empresas e seus gestores. A principal vantagem proporcionada pelos sistemas de informação é a capacidade de processar um gigantesco número de dados simultaneamente, tornando a disponibilização das informações demandadas, praticamente on-line. Mas de pouco adianta esse potencial se os sistemas (rotinas, processos, métodos) não estiverem muito bem coordenado e analisado. Também Os sistemas de informações podem trazer os seguintes benefícios para as empresas:

1. Redução de custos nas operações.
2. Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço.
3. Melhoria na produtividade.
4. Melhorias nos serviços realizados e oferecidos.
5. Melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas.
6. Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão.
7. Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões.

8. Melhoria na estrutura organizacional, para facilitar o fluxo de informações.
9. Melhoria na estrutura de poder, proporcionando maior poder para aqueles que entendem e controlam o sistema.
10. Redução do grau de centralização de decisões na empresa e,
11. Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos.

Concebe-se assim que os sistemas de informação são peça fundamental para as empresas, não apenas na elaboração de relatório, mas fazem parte de todos os departamentos e atividades da companhia, desde o simples controle até a confecção de planos estratégicos complexos. Tudo que acontece, todos os processos são regidos por um sistema, este é uma ferramenta com diversos métodos para assegurar qualidade, competitividade, redução de custos e principalmente satisfazer os desejos e anseios dos clientes que são a verdadeira razão de ser das empresas.

### 5.3.1 Vantagens básicas do sistema de informações

Alguns aspectos que podem fortalecer o sistema de informações gerenciais nas empresas:

- a) Envolvimento com o Sistemas de Informação Gerencial. É um instrumento básico de apoio à otimização dos resultados.
- b) Exige competência intrínseca às pessoas que irão utiliza-lo.
- c) O uso de um plano mestre.
- d) A atenção específica ao fator humano da empresa.
- e) A habilidade para identificar a necessidade de informações.
- f) A habilidade para tomarem decisões com informações.
- g) O apoio global dos vários planejamentos da empresa.
- h) O apoio organizacional de adequada estrutura organizacional e das normas e dos procedimentos inerentes aos sistemas.

- i) O apoio catalisador de um sistema de controladoria.
- j) O conhecimento e a confiança no sistema de informações gerenciais.
- k) A existência de dados e informações relevantes e atualizados.
- l) A adequada relação custo versus benefício.

Aspectos essenciais das Decisões. Fases do processo decisório:

1. Identificação do problema;
2. Análise do problema;
3. Estabelecimento de soluções alternativas;
4. Análise e comparação das soluções alternativas;
5. Seleção de alternativas mais adequadas;
6. Implantação da alternativa selecionada;
7. Avaliação da alternativa selecionada;

As decisões são classificadas em:

1. Decisões programadas:

Caracterizam-se pela rotina e repetitividade, podendo ser possível estabelecer um procedimento padrão.

2. Decisões não programadas:

Caracterizam-se pela novidade. Estão inseridas num contexto do ambiente dinâmico, que se modifica rapidamente com o decorrer do tempo.

Elementos do processo decisório:

- a) A incerteza;
- b) Os recursos do tomador de decisões.

Fatores de influência no processo de tomada de decisões:

1. Complexidade evolutiva do mundo moderno;
2. Redução de tempo disponível para a tomada de decisão;
3. Velocidade das comunicações;
4. Melhoramento nos processos de informações e com expectativa de resultado a curto prazo.

Condições de tomada de decisões, busca de alternativas. As situações em que as decisões são tomadas podem ser:

1. Tomada de decisão sob condição de certeza;
2. Tomada de decisão em condições de risco;
3. Tomada de decisão em condições de incerteza.

Por fim, fica claro que o uso dos Sistemas de Informação significa lucro, competitividade e satisfação tanto para as empresas, quanto para os fornecedores e clientes.

## 6 O BIBLIOTECÁRIO NO CENÁRIO

A partir dos anos 1980 surge uma nova disciplina no âmbito da Documentação e Informação a saber: Gestão da Informação, que demanda um novo profissional da informação com importantes responsabilidades no modelo e implantação dos Sistemas de Informação das organizações. Esta situação é realidade mundial.

Esta realidade confirma a quebra de alguns paradigmas que cercam o profissional bibliotecário. Graças as transformações tecnológicas e a conscientização dos próprios bibliotecários, eles não estão se limitando ao paradigma da biblioteca. Diante de várias mudanças o profissional bibliotecário passa a dominar não apenas a técnica da biblioteconomia mas, o gerenciamento e controle da informação em qualquer suporte tecnológico.

Conforme Tarapanoff(2000) o perfil do profissional da informação no Brasil aparece como o do bibliotecário desenvolvendo e assumindo papeis tradicionais, mas como um crescente envolvimento em novas tecnologias.

Os bibliotecários estão cada vez mais preparados para as demandas exigentes das organizações e empresas modernas para:

- Flexibilizar processos de trabalhos;
- Delegar decisões;
- Descentralizar decisões;
- Centrar processos, atividades, produtos e serviços no usuário;
- Desenvolver parcerias;
- Adotar a cooperação como principal estratégia;
- Inovar e competir por novos espaços



- Adotar novas estruturas, mais horizontalizadas e com maior participação dos usuários, entidades mantedoras, e de sua própria equipe de trabalho;
- Formar grupos de apoio e de pressão, para auxiliar-lhes em decisões administrativas e na elaboração de políticas informacionais;
- Desenvolver bases de dados de informação intelectual gerada e organizada pela própria instituição disponível em sua organização e em várias redes e sistemas de interesse para o seu usuário;
- Disponibilizar e acessar informações em nível mundial;
- Preocupar-se com padrões de qualidade e protocolos de acesso à informação, em nível mundial;
- Preocupar-se com o aprendizado e a educação continuados para fazer às mudanças telemáticas, gerenciais e comportamentais.

Descrevenos especificamente as ações do bibliotecário como gestor de Sistemas de Informação, já que este trabalha diretamente com a informação.

Com base no que dizem Rezende *et al*(2001) conceitua-se o gestor como uma função, não um cargo, nem uma profissão. As habilidades requeridas aos gestores e o conceito de gestão sempre envolvem a atuação com:

- pessoas ou recursos humanos;
- processos e / ou atividades;
- recursos diversos, tais como tecnológicos, financeiros, materiais entre outros.

Dessa forma, toda e qualquer pessoa que atua com as três habilidades relatadas, independentemente do cargo ou profissão, pode ser um gestor.

De uma maneira geral, o gestor é confundido com os cargos de gerente, dirigente, chefe, mestre, coordenador, supervisor, outros. Quem exerce esses cargos gerenciais não significa necessariamente que seja um gestor.

Essas habilidades requerem um perfil profissional e com capacitação de quem exerce a função de gestão de informações nas empresas.

O gestor da Tecnologia da Informação, como todo gestor, deve ter conhecimento das teorias de administração, para poder enquadrá-las e aplicá-las nas situações adversas.

Diante do atual perfil bibliotecário, pode-se assinalar que o este profissional da informação pode exercer a função de gestor. As empresas vem necessitando de pessoas capazes de gerenciar, além de conhecer os sistemas de informações, já que estes sistemas são essenciais para que a informação circule eficientemente dentro da empresa.

Para obter sucesso com qualquer Sistemas de Informações, a informação deve ser tratada como recurso de importância equivalente a quaisquer outros recursos de capital, mão-de-obra e tecnologia.

Nos Sistemas de Informação, a informação possibilita alternativas que vão além das tradicionais na elaboração da estratégias, e criar oportunidades para novas estratégias, o bibliotecário pode aliar a informação trabalhada para o bom desempenho do sistema.

Em todos os Sistemas de Informação a informação deve ser bem gerenciada pois, a informação torna-se cada vez mais a base para a competição.

## 6.1 Bibliotecário: *habilidades*

Com os avanços tecnológicos surgiram novos desafios e oportunidades para profissionais de diversas áreas, entre elas podemos perceber a biblioteconomia com seus diferentes campo de atuação.

Não há definição universalmente aceita a respeito do que constitui um profissional da informação. Na denominada era da informação o bibliotecário será chamado de gerente da informação. No mercado, o mesmo poderá estar assumindo distintas funções, como: brinquedotecário, animador cultural e ainda exercer sua função no setor Gráfico (edição, normalização) em sistemas de informação gerais (arquivo, bibliotecas, museus), empresas públicas e privadas (bancos, indústrias, comércio, hospitais, universidades...), centro de documentação audiovisual (resistas, redes de jornais, agência de notícias e publicitárias) nas redes de bancos de dados automatizados (em especial a Internet, Centro de Documentação (CEDOC), quiosque de informação, supermercados de informação, como administrador de normas de informação ou de qualidade em serviços, agências empregatícias, no magistério, especializando-se em áreas afins, empenharia de informação,

recuperador de informação, analista de negócios, investigador de oportunidades em negócios de informação, instrução de usuários para o uso de informações na era das novas tecnologias. Para que exista uma profissão, é fundamental a necessidade social, o gerente de informação é o grande nome para esse papel.

Apesar de distintas funções, o profissional da área biblioteconômica, possui perante à sociedade, um estereótipo apático e desinformado, graças a ocupação de mercado, que é feita na maioria, com profissionais qualificados ou não, que não percebem a informação, como mudança de atitude na sociedade.

Hoje é indispensável que as unidades de informação sejam elas quais forem, deve contar com um gerente de informação que tenham compreensão das metas e objetivos pelos esforços para atingi-los. Sua função seria ajudar os usuários a definir com precisão suas necessidades de informação, identificar todos os canais de informação dos respectivos departamentos e explorar intensivamente as fontes de informação existentes e desenvolver núcleos de recursos bibliográficos.

## 6.2 Profissional da informação

Com a globalização e expansão de mercados, o profissional da informação está com novas oportunidades de trabalho e lidar com a informação, esta por sua vez é responsável por um dos males do século a ansiedade de informação, resultante do fosso cada vez mais profundo entre o que o ser humano é capaz de aprender e o que acha que deveria compreender, diante das expectativas.

Os profissionais da informação são àqueles que se dedicam à informação, o que implica a atualização, capacidade de pesquisa e de manuseio de suportes variados. O profissional da informação é quem adquire informação registrada, não importa em que tipo de suporte, organiza, descreve, indexa, armazena, recupera e distribui essa informação, tanto em sua forma original, como em produtos elaborados a partir dela, todas essas atividades são exercidas pelo bibliotecário. Assim todos os bibliotecários são ou deveriam ser profissionais da informação.

Para ser bons profissionais da informação é necessário ter alguns requisitos apresentado por Guimarães(1997-1998, p.6-7) como: capacidade de análise; criatividade e atualização.

A visão gerencial é atributo fundamental que permite aos profissionais da informação tomar decisões, de forma eficiente e racional; ao lado da capacidade de análise como subsídio para a referida tomada de decisões, face à diversificação de suportes, à multiplicidade de uso de informação. Por outro lado, a criatividade é indispensável. Reinterando a tendência atual de supervalorizar o profissional criativo, acreditamos que a inteligência é fundamental para o sucesso, mas não é decisiva. Também merece atenção a capacidade de atualização dentro do processo de educação continuada. Como visto, além de ser essencial a qualquer profissão, a atualização, que requer leitura, estudo e pesquisa, vai além dos conhecimentos técnicos.

Os bibliotecários centram suas ações em torno da: seleção, descrição, interpretação, disseminação e preservação dos documentos e das informações, a tal ponto que o profissional da informação prossegue executando serviços, como empréstimos domiciliar, recuperação da informação, indexação e resumos, serviços de orientação e de treinamento de usuários e de levantamentos bibliográficos on-line. No entanto, concordamos com Tarapanoff(1999, p.28), quando diz que essas cinco funções primordiais e seus desdobramento não vão desaparecer, ma, no espaço virtual, terão novas aplicações.

Le Coadic (1996, p.119) descreve algumas atividades informacionais do momento, com ressalva de que, com certeza, nenhum de nós reúne condições de exercer todas elas, cabendo a cada um trilhar o seu próprio caminho, com base nas oportunidades de mercados, habilidades e sobretudo, interesses motivacionais.

- Avaliar, planejar, implementar redes de informação em empresas e indústrias;
- Efetivar buscas manuais e informatizadas em serviços de documentação;
- Implantar programas de gerenciamento de informação na automação de bibliotecas e instituições;
- Implantar serviços eletrônicos de comunicação oral ( a exemplo das videoconferências) e escrita (a exemplo do correio eletrônico), em diferentes empresas;
- Preparar (resumir e editar informações em quaisquer áreas de conhecimento, o que requer domínio de conteúdos especializados, capacidade dde interpretação e de redação de textos técnicos-científicas.
- Produzir programas audiovisuais e implantar sistemas de informação multimídia;

- Gerenciar a informação de coleções das bibliotecas e similares, informatizando-as;
- Editar revistas técnico-científicas.

No nosso entendimento o profissional da informação pode hoje ser considerado como o profissional cuja formação está em expansão a cada dia.

Finalmente é possível assinalar que o mercado de trabalho oferece constantes cursos que possibilitam a atuação desse profissional em diversos campos do conhecimento.

## 7 A EMPRESA: MERCADINHOS SÃO LUIZ

Junto à difusão acelerada das tecnologias os Sistema de Informação vem promovendo transformações e produzindo competitividade para as empresas. Dessa maneira os Sistemas de Informação tornam-se indispensáveis para a formação de empresas com alto nível de qualidade.

Este trabalho consta um estudo realizado nos Mercadinhos São Luiz sobre o Sistema de Informação utilizado pela empresa.

Os Mercadinhos São Luiz são um conjunto empresas que tem como missão: "Integrar-se e crescer junto à comunidade, suprimdo e atendendo eficaz e eficientemente suas necessidades com produtos e serviços que estejam dentro do conceito / imagem de supermercado: preços competitivos, qualidade, em ambiente confortável, fazendo com que a realização das compras seja prazerosa".

Ser reconhecido pelos clientes, colaboradores, como eficaz e eficiente canal de distribuição de produtos e serviços na região: caracterizado pelo melhor atendimento personalizado e pela atuação no desenvolvimento do bem-estar da comunidade, esta é a visão da empresa.

Sem dúvidas a empresa prioriza os seguintes pontos:

1. respeitar e valorizar o ser humano, ter a postura ética como base de nossas relações internas e externas;
2. o cliente norteia nossas ações e para ele empreendemos todos os esforços para atrair, satisfazer e encantar;
3. acreditamos no potencial do colaborador para enfrentar desafios e a competitividade e em seu compromisso para atingir os desafios da empresa;

4. capacitar e estimular o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores;
5. ver o fornecedor como gerador de oportunidades e integrar interesses comuns para bem servir o cliente;
6. manter a simplicidade nos processos e relações para que nossas ações sejam objetivas, rápidas e eficazes;
7. respeitar o concorrente e vê-lo como incentivo ao nosso aperfeiçoamento e desenvolvimento;
8. participar no exercício da cidadania junto à comunidade / sociedade e governo.

Neste estudo o desafio maior é mostrar a importância dos Sistema de Informação para a empresa Mercadinhos São Luiz, uma vez que trabalhar com SI significa que a empresa está a competir na economia mundial do Século XXI.

## 7.1 O sistema de informação da empresa

O objetivo principal do Sistema de Informação dos Mercadinhos é Identificar as fontes de dados, os componentes e a forma do processamento dos dados que serão utilizados, além de especificar o formato, o custo e o tempo mínimo para a apresentação da informação.

O sistema de informação utilizado pelos Mercadinhos São Luiz é o Rentail Management System (RMS). Este sistema é a solução de gestão de varejo escolhida e premiada pelos principais órgãos do setor.

A solução inclui as melhores práticas do novo varejo e oferece os módulos de Mercado-rias, Loja, Warehouse Management System (WMS), Customer Relationship Management (CRM), Business Intelligence (BI) e Contábil.

Com o sistema RMS, as empresas podem gerenciar todas as unidades envolvidas no processo do varejo, incluindo Escritório Central, Lojas, Centros de Distribuição, Centrais de Produção e Fornecedores, tudo integrado de forma única.

O sistema RMS está preparado para ser integrado com outras tecnologias que fazem parte do processo operacional varejista, garantindo os investimentos já realizados pela empresa.

#### Principais Vantagens do sistema RMS:

1. Gestão Integrada de todas as áreas da empresa;
2. Fácil Acesso;
3. Windows Friendly;
4. Acesso Web;
5. Habilitado para estações Windows ou Linux;
6. Alto Desempenho e Confiabilidade Total;
7. Segurança garantida com controle de login e senha;
8. 100% Escalável;
9. Controle Centralizado;
10. Alta Disponibilidade.

#### **Quanto à especificidade:**

O módulo de mercadorias do sistema RMS foi desenvolvido especialmente para empresas que buscam melhorar a administração e gerenciar todos os processos envolvidos no controle de mercadorias de uma operação de varejo.

O módulo inclui as melhores práticas de negócios e proporciona uma gestão segura e integrada que inclui desde o cadastro de fornecedores até o controle de estoque.

#### **Benefícios do módulo de mercadorias:**

1. Redução de estoques na cadeia de lojas;
2. Otimização das negociações com os fornecedores;
3. Visão centralizada do processo de compra;
4. Padronização do relacionamento com fornecedores;
5. Controle efetivo de acordos de compra;



6. Fundamentado nas melhores práticas de gestão.

O módulo de Loja tem o objetivo de controlar e gerenciar todo processo interno administrativo de uma ou mais lojas de varejo, sempre visando a integração total com todas as unidades relativas ao negócio e propiciando uma grande redução de custos para sua empresa. Com a utilização do módulo de Loja sua empresa poderá expandir novos horizontes de crescimento, sempre suportado pela tecnologia de ponta, confiabilidade e robustez da solução RMS/Retail.

**Benefícios do módulo de loja:**

1. Automatização de todos os processos envolvidos na loja;
2. Redução de custos e tempo de administração;
3. Completa Gestão de preços e estoques;
4. Aumento de produtividade por meio de métricas;
5. Maior eficiência operacional;
6. Disponibilidade das informações para tomada de decisões;
7. Indicadores de gestão para melhor performance.

O WMS foi desenvolvido para empresas que possuem um ou mais Centros de Distribuição(CD). Com ele é possível administrar os processos internos de controle de todo o fluxo logístico e operacional da companhia. Permite o gerenciamento do fluxo de mercadorias e informações relativas ao CD, inclui desde o controle do pedido de compra ao fornecedor até o envio da mercadoria à loja ou cliente, tudo integrado de forma única com os outros módulos do sistema.

### **Benefícios do Warehouse Management System:**

1. Aumento da eficiência operacional;
2. Redução dos custos logísticos;
3. Melhora do processo de distribuição;
4. Redução de custos de estocagem;
5. Maior controle da gestão logística;
6. Relacionamento eficiente com fornecedores (Produtos e Transporte);
7. Controle total da logística;
8. Completo gerenciamento do centros de distribuição;
9. Funcionalidades especiais para perecíveis;
10. Funcionalidades especiais para Vendas EAD;
11. Radio Freqüência;
12. Completa integração com abastecimento de lojas.

O sistema CRM possibilita as empresas gerenciarem efetivamente o relacionamento com sua carteira de clientes. Este sistema permite ainda o desenvolvimento de estratégias de fidelização e retenção de clientes, objetivando o aumento do share of customer e da margem de lucro da companhia.

Com a utilização do sistema CRM, as empresas poderão ter uma visão única dos clientes, todas as informações são gerenciadas em uma base única de dados, contendo todo o histórico de cada cliente, suas preferências e o perfil de compra.

O processo de vendas também é administrado pelo sistema CRM, que oferece a possibilidade de criar campanhas específicas para determinadas grupos de clientes, sempre baseando-se no perfil de compra de cada consumidor.

Agora as operações de varejo podem aplicar as mais modernas práticas de relacionamento com clientes e beneficiar-se dos avançados recursos do CRM do sistema RMS/Retail.

O sistema Business Intelligence/Gerencial(BI) disponibiliza aos executivos uma visão geral de todo o funcionamento da empresa, pois os relatórios fornecidos permitem uma visualização completa dos resultados de cada unidade, facilitando a tomada de decisões rápidas e precisas. Com este sistema é possível consolidar as informações geradas pelos demais módulos do RMS/Retail.

A apresentação dos resultados é de forma simples, precisa, organizada, gráfica e com diferentes níveis de consolidação para uma visão completa da empresa. Permite também a realização de rápidas consultas em tempo real de todas as áreas da empresa onde o sistema atua, propiciando ao executivo uma poderosa ferramenta de análise da operação.

### **Principais Recursos do Business Intelligence:**

Visualização de todas as informações em telas de consultas que partem do nível mais alto de informações (Empresa; Região; Lojas) até o nível mais baixo (produtos).

Todos os planejamentos (vendas, margens, compras, bonificações entre outros) são acompanhados dia-a-dia e consolidadamente no mês, permitindo identificar os desvios existentes.

Análises de tipos de quebras consolidadas chegando a nível de detalhe para análise (demonstrando também divergências encontradas nos inventários físicos de forma separada).

Análises de tipos de finalizadas e evolução das mesmas por loja, região e empresa.

Indicadores de desempenho de loja e departamento como, vendas por metas, vendas por PDV, vendas por vendedor, vendas por funcionário, etc.

Análise do Contas a Pagar e Receber por empresa, lojas, departamento, seção bem como a sua comparação com o estoque e o acompanhamento do índice de financiamento de estoques da empresa.

Indicadores de Gestão: Aproximadamente 40 indicadores de desempenho que permitem definir e acompanhar os níveis mínimos de exigência para cada tipo de atividade executada na empresa.

Best Sellers: Análises ABC de rentabilidade, estoques, vendas, compras sempre ordenadas e consolidadas de acordo com a seleção indicada (Empresa, Categoria, Loja, Departamento, Fornecedor entre outros.).

O módulo Contábil permite o controle e gerenciamento administrativo e financeiro de maneira integrada e segura. As informações são disponibilizadas para os executivos de forma simples, rápida, visual e de fácil acesso.

Integrado com todos os módulos do sistema RMS/Retail, o módulo Contábil oferece um alto valor agregado para a área administrativa e disponibiliza as melhores práticas e processos internos para empresas de varejo. Com este módulo é possível controlar eficientemente desde o fluxo de caixa até o fechamento fiscal, disponibilizando informações precisas por meio de consultas e relatórios operacionais e gerenciais, facilitando a tomada de decisões executivas.

#### **Benefícios do módulo Contábil:**

1. Gestão corporativa eficiente;
2. Maior controle da operação;
3. Redução de custos operacionais;
4. Disponibilidade das informações;
5. Facilidade no atendimento as exigências legais.

**TECNOLOGIA - INTEGRAÇÃO** Um dos grandes diferenciais competitivos do RMS é a possibilidade de integração que a solução oferece entre todas as áreas da empresa. Com o RMS é possível integrar Loja, Matriz e Centro de Distribuição, sem a necessidade de softwares adicionais. A solução permite que tudo seja interligado pela Internet ou Rede Privada, propiciando um baixo custo de investimento, agilidade em todos os processos e principalmente acesso a informação em tempo real.

**TECNOLOGIA - TOPOLOGIA** Ao contrário da maioria dos softwares de gestão corporativa, o RMS/Retail disponibiliza uma topologia de solução totalmente flexível e de baixo custo, isto facilita a implantação e reduz o investimento em infra-estrutura operacional.

## TECNOLOGIA - INFRA-ESTRUTURA

Um grande vantagem competitiva do RMS/Retail é a redução de custos que a solução oferece em relação a infra-estrutura necessária para bom funcionamento e desempenho do sistema. Sua empresa poderá usufruir de todos os benefícios oferecidos pelo sistema, utilizando apenas uma infra-estrutura básica que inclui:

1. Servidores;
2. Estações de trabalho;
3. Link de comunicação.

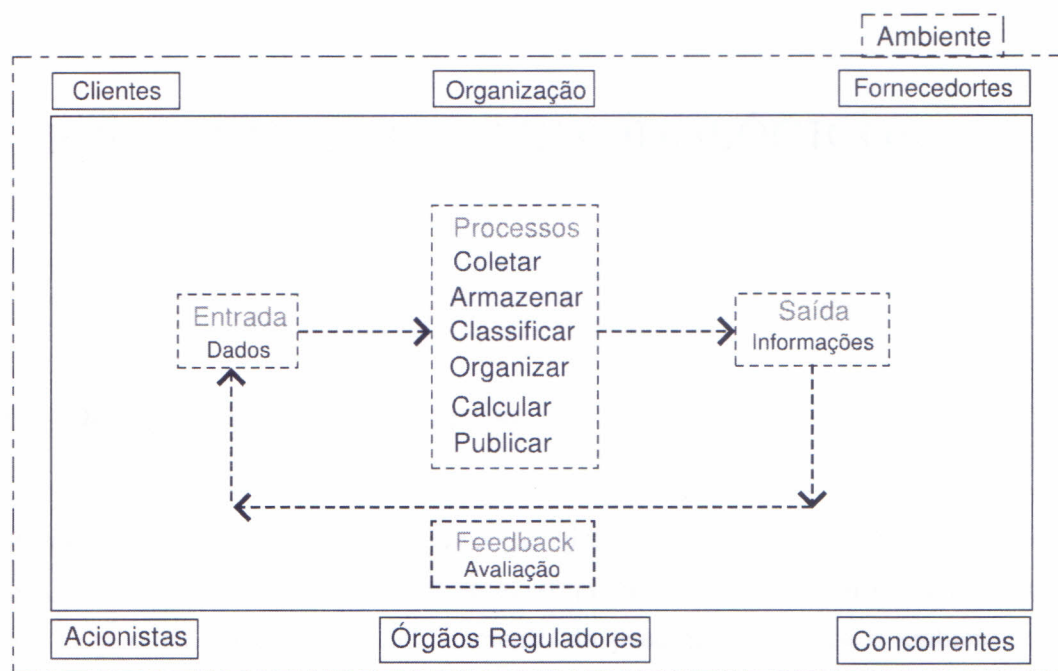
O sistema é um Software com capacidade de acesso remoto para emulação. Com este o sistema os Mercadinhos São Luiz pode atender também a necessidade de operação supermercadista. Enfim, a solução advinda do RMS tem como base, regras e práticas de negócios que propiciam um alto desempenho.

### **Benefícios oferecidos pelo RMS:**

1. 100% aderente ao setor supermercadista;
2. Controla todas as unidades deste modelo de negócio;
3. Gerencia Loja, Centro de distribuição e Matriz;
4. Diminui drasticamente o índice de ruptura;
5. Gerencia desde o PDV até o Back-Office;
6. Totalmente integrado com as outras áreas;
7. Completo controle do Mix de produtos;
8. Controle da carteira de clientes;
9. Gerencia promoções e campanhas de vendas.

A figura 5 mostra o Sistema de Informação dos Mercadinhos São Luiz.

Principais características do Sistema de Informação.



**Figura 5:** Sistema de informação dos Mercadinhos São Luiz

1. Produzir informações realmente necessárias, confiáveis, em tempo hábil e com custo condizente, atendendo aos requisitos operacionais e gerenciais de tomada de decisão.
2. Ter por base diretrizes capazes de assegurar a realização dos objetivos, de maneira direta, simples e eficiente.
3. Integrar-se à estrutura da organização e auxiliar na coordenação das diferentes unidades organizacionais (departamentos, divisões, diretorias, entre outros.) por ele interligado.
4. Ter um fluxo de procedimentos (internos e externos ao processamento) racional, integrado, rápido e de menor custo possível.
5. Contar com dispositivos de controle interno que garantam a confiabilidade das informações de saída e adequada proteção aos dados controlados pelo sistema

Finalmente, pode-se assinalar que atualmente o sistema de informação utilizado pela empresa Mercadinhos São Luiz encontra-se em adaptação visto ter sido implantado no final de 2005. Até a presente data o sistema RMS está correspondendo às necessidades da empresa.

## 8 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 8.1 Delineamento da pesquisa

O delineamento da pesquisa refere-se ao planejamento da pesquisa em sua dimensão ampla, tanto em relação à sua diagramação quanto à sua previsão e interpretação dos dados. Em outras palavras, o delineamento da pesquisa considera o ambiente no qual são coletados os dados e as formas de controle das variáveis envolvidas. A pesquisa ora proposta contempla o seguinte delineamento:

#### 8.1.1 População

A população objeto de estudo foi constituída por 55 funcionários entre gerentes e operadores de sistemas de informação dos Mercadinhos São Luiz.

#### 8.1.2 Amostra

Para o cálculo da amostra foi utilizado o seguinte procedimento:

1. Considerou-se como variável principal, par o cálculo do tamanho da amostra, uma variável entre as variáveis a serem estudadas na população que, quando medida dicotomicamente com as categorias de medida "A" e não "A", apresenta variância máxima máxima igual a "0,25" na escala de proporção (essa situação ocorre quando na variável, 50% dos sujeitos na população apresentam medida na categoria "A" e 50% na categoria não "A").
2. Visto que a população é relativamente pequena o erro da estimativa por intervalo

da proporção de uma categoria é dado por

$$e = \frac{z \cdot \sigma}{\sqrt{n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \quad (8.1)$$

onde,

$\sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$  → fator de correção para população finita;

$e$  → erro na estimativa;

$z$  → limite da área, para uma confiança  $C\%$  na distribuição normal padronizada;

$\sigma$  → desvio-padrão populacional

$N$  → tamanho da população e

$n$  → tamanho da amostra.

De (8.1) tem-se

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot \sigma^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 \cdot z^2} \quad (8.2)$$

Ao considerar em (8.2) a confiança  $C\% = 95\%$  tem-se  $z = 1,96$ . Tomando-se  $e = 0,10$  (que corresponde a 10% da escala de proporção) e  $\sigma^2 = 0,25$  (variância máxima), obteve-se  $n = 35$ . Este foi o tamanho mínimo da amostra a ser tomada.

### 8.1.3 Instrumento para a coleta de dados

Utilizou-se como instrumento de pesquisa (ANEXO) uma escala de atitudes relativa a Sistemas da Informação constituída por 15 ítems. Cada declaração proposta ao respondente é classificada numa escala de Likert, com três posicionamentos possíveis, polarizados em "Concordo" (escore3), "Concordo em parte" (escore2) e "Discordo" (escore1). O instrumento permitiu, ainda, identificar as características dos respondentes como sexo, idade e grau de instrução.



## 8.2 Caracterização da Pesquisa

Os pesquisadores em geral, são solicitados a caracterizar seus trabalhos, quando da ocasião da leitura por pessoas interessadas sobre o assunto de que trata a pesquisa. De acordo com a literatura é possível identificar a natureza metodológica dos trabalhos de pesquisa através de três critérios a saber:

- ① Segundo os objetivos;
- ② Segundo os procedimentos de coleta de dados;
- ③ Segundo as fontes de informação.

O trabalho ora desenvolvido está caracterizado conforme os critérios a seguir:

1. Segundo os objetivos trata-se de uma pesquisa exploratória por buscar dados que possam informar ao pesquisador a real importância do problema. Além disso será realizada pesquisas bibliográficas e entrevistas com profissionais da área.
2. Segundo os procedimentos de coleta de dados trata-se de um levantamento pois busca diretamente informações com um grupo de interesse a respeito dos dados que se deseja obter. Além disso foi selecionada uma amostra significativa e aplicado a ela um questionário, cujos dados serão tabulados e analisados quantitativamente, com auxílio de pacotes estatísticos. Os resultados obtidos com a amostra são então aplicados, com margem de erro estatisticamente prevista, à população da qual se retirou a amostra.
3. Segundo as fontes de informação trata-se de uma pesquisa de campo pois o pesquisador recolherá os dados in natura.

Portanto, em função de suas características o presente estudo é uma pesquisa exploratória segundo seus objetivos. Por outro lado, segundo os procedimentos de coleta de dados trata-se de um estudo de caso.

## 9 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 9.1 Análise descritiva dos dados

Na resposta ao item 1 - Os sistemas de informação contribuem para as soluções da gerência empresarial (Tabela 1), cerca de 94,3% dos colaboradores está de acordo, que realmente os sistemas de informação ajudam a solucionar problemas gerenciais. Apenas uma minoria 5,7% dos colaboradores concordam parcialmente com a afirmação .

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	94,3
Concordo parcialmente	5,7
Total	100

**Tabela 1:** Os sistemas de informação contribuem para as soluções da gerência empresarial.

Quanto ao item 2- Os sistemas de informação tem por objetivo auxiliar os processos de tomada de decisão da empresa (Tabela 2) verificamos que o número dos que estão de acordo é de 31 o que dá uma percentagem de cerca de 88,6 %, enquanto que os que concordam parcialmente apenas 4 que corresponde a uma percentagem de 11,4 %.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	88,6
Concordo parcialmente	11,4
Total	100

**Tabela 2:** Os sistemas de informação tem por objetivo auxiliar os processos de tomada de decisão da empresa.

No item 3 - O sistema de informação disponível está estruturado para responder as necessidades do gerente (Tabela 3), o número dos que concordam equivale a uma

percentagem conjunta de cerca de 77,1%, enquanto que os que concordam parcialmente correspondem a 22,9%.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	77,1
Concordo parcialmente	22,9
Total	100

**Tabela 3:** Os sistemas de informação tem por objetivo auxiliar os processos de tomada de decisão da empresa.

O item 4 pretende saber se o sistema de informação implantado nos Mercadinhos São Luiz é organizado capaz de responder às demandas e necessidades de informações e se ajudam nas tomadas de decisão (Tabela 4). A resposta predominante é "concordo" com um número muito elevado (33) e uma percentagem de 94,3%. A percentagem dos que concordam parcialmente é de 5,7%.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	94,3
Concordo parcialmente	5,7
Total	100

**Tabela 4:** Os sistemas de informação tem por objetivo auxiliar os processos de tomada de decisão da empresa.

Quanto ao item 05 - O uso efetivo da informação muito mais do que qualquer tecnologia, pode alterar os rumos da organização, (Tabela 5) quando lançada esta afirmação todos os colaboradores sem exceção concordaram ou seja 100%

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	100
Concordo parcialmente	0
Total	100

**Tabela 5:** O uso efetivo da informação, muito mais do que qualquer tecnologia, pode alterar os rumos da organização

O item 06 - O gerenciamento da informação pode ser utilizado tanto para distribuir como para centralizá-lo (Tabela 6) , com relação a esta afirmação todos os colaboradores concordaram.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	100
Concordo parcialmente	0
Total	100

**Tabela 6:** O gerenciamento da informação pode ser utilizado tanto para distribuir o poder como para centraliza - lo.

Com o item 07 pretende - se saber se a empresa ( Mercadinhos São Luiz ) possui mecanismo de coordenação de atividades de grupos que gerenciam as informações, (Tabela 7). Dos 35 que responderam o questionário, 34,3% concordam, 57,1% concordam parcialmente e apenas 3 que representa 8,6% discordam.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	34,3
Concordo parcialmente	57,1
Discordo	8,6
Total	100

**Tabela 7:** A empresa possui mecanismo de coordenação de atividades de grupos que gerenciam as informações.

O item 08 pretende saber se Os sistemas de informação oferecem para as empresas a capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informação para seus clientes, (Tabela 8). O número de resposta concordante é de 94,3% e 5,7% são os que concordam parcialmente.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	94,3
Concordo parcialmente	5,7
Total	100

**Tabela 8:** Os sistemas de informação oferecem para as empresas a capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informação para seus clientes.

O item 09 afirma que a informação deve ser considerada como diferencial de negócios quando proporcionam alternativas de lucratividade e retorno profícuos para a empresa (Tabela 9). 100% dos colaboradores concordaram.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	100
Concordo parcialmente	0
Total	100

**Tabela 9:** A informação deve ser considerada como diferencial de negócios quando proporcionam alternativas de lucratividade e retorno profícuos para a empresa.

Na respostas ao item 10 - Os fornecedores de informação são capacitados em programas de sistemas de informação oferecidos pela empresa, (Tabela 10). 22,9% concordam, 60% concordam parcialmente e 17,1 % discordaram da afirmação.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	22,9
Concordo parcialmente	60
Discordo	17,1
Total	100

**Tabela 10:** Os fornecedores de informações são capacitados, em programas de sistemas de informação oferecidos pela empresa.

Quanto ao item 11 - "Por diferentes razões poucos gerentes e funcionários aproveitam os recursos de livros e revistas disponíveis", (Tabela 11). Cerca de 65,7% concordam e 34,3% concordam parcialmente.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	65,7
Concordo parcialmente	34,3
Total	100

**Tabela 11:** Por diferentes razões poucos gerentes e funcionários aproveitam os recursos de livros e revistas disponíveis.

No que respeita ao item 12 - Os sistemas de informação melhora o acesso às informações proporcionando relatórios mais precisos e rápido, com menor esforços, (Tabela 12). 94,3% responderam que concordam e apenas 5,7% dos colaboradores concordaram parcialmente.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	94,3
Concordo parcialmente	5,7
Total	100

**Tabela 12:** Os sistemas de informação melhora o acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápido, com menor esforços.

Relativamente ao item 13 - Os sistemas de informação deve incluir a biblioteca, pois ela contribui para aprimoramento, a centralização maior das fontes de informação através de relatórios, periódicos e livros, (Tabela 13). Foi unânime 100% concordam com a afirmação.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	100
Concordo parcialmente	0
Total	100

**Tabela 13:** Os sistemas de informação deve incluir a biblioteca, pois ela contribui para aprimoramento, a centralização maior das fontes de informação através de relatórios, periódicos e livros.

No que concerne ao item 14 - O sistema de informação analisa, seleciona e resume as informações que são enviadas a cada gerente da empresa, (Tabela 14) 88,6% concordam, enquanto somente 11,4% concordam parcialmente.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	88,6
Concordo parcialmente	11,4
Total	100

**Tabela 14:** O sistema de informação analisa, seleciona e resume as informações que são enviadas a cada gerente da empresa.

Por fim, na resposta ao item 15 - É indispensável o uso de um sistema de informação para o desenvolvimento informacional da empresa, (Tabela 15). 100% concordam com a afirmação.

Opinião dos respondentes	Percentual
Concordo	100
Concordo parcialmente	0
Total	100

**Tabela 15:** É indispensável o uso de um sistema de informação para o desenvolvimento informacional da empresa.

### 9.1.1 Síntese dos Resultados

É importante que o planejamento do uso das tecnologias de informações seja orientado para as questões estratégicas da organização, além da sua operação normal.

Para tanto, é necessário um trabalho de análise do seu posicionamento estratégico, sua estrutura interna, sistemas e métodos de trabalho e dos fluxos atuais de informações.

Os objetivos de um plano de informática estão diretamente relacionados com os objetivos da organização, principalmente porque as tecnologias de informações constituem, cada vez mais, um dos principais elementos de integração da organização.

Pode-se dizer com segurança que a própria sobrevivência da maior parte das organizações empresariais depende, em maior ou menor grau, do uso adequado das tecnologias de informação. Essas tecnologias também constituem um dos principais elementos de integração operacional e organizacional, além de facilitar e dinamizar o trabalho no nível funcional.

Outro aspecto importante refere-se ao fato de que, ao contrário do que se dizia há alguns anos, as tecnologias de informações podem ensejar, e ensejarão, mais intensamente do que se poderia imaginar, grandes transformações no nível de trabalho e das estruturas empresariais, deslocando ou eliminando funções, reduzindo pessoal nas atividades de rotina, reduzindo os níveis hierárquicos e o número de profissionais administrativos necessários para fazer funcionar a organização.

Os resultados das opiniões dos usuários são promissores no sentido da necessidade de implantação de modernos sistemas de informação nos Mercadinhos São Luiz.



De uma maneira geral os resultados mostram o interesse e o empenho dos funcionários em tornar os Mercadinhos São Luiz mais competitivos no mercado atual.

## 10 CONCLUSÃO E SUGESTÕES

Com a nova era da informação surge a necessidade do uso das tecnologias da informação trazendo benefícios para as organizações e tornando-as competitiva no mercado global.

Neste estudo observou-se que a informação é necessária para as empresas. As organizações modernas que negligenciam a informação, estão ficando para trás, pois a mesma é essencial para qualquer setor da empresa e para uma boa tomada de decisão. Para a informação ser bem trabalhada e disseminada os sistemas de informação desenvolvem um importante papel.

Os Mercadinhos São Luiz conseguiu um grande avanço tecnológico, operacional e burocrático graças ao sistema de informação utilizado pela empresa. Aos poucos a empresa foi adequando-se conforme a necessidade do sistema, este facilita a vida dos colaboradores.

De acordo com a pesquisa realizada todos os funcionários concordam que o sistema de informação disponível na empresa ajuda na hora da tomada de alguma decisão, assim como também na hora de resolver algum problema relacionado a empresa.

Nos Mercadinhos São Luiz é necessário que cada gerente tenha todos os dados relacionados a venda, estoque padrão, margem, lucro e custos e o sistema automaticamente fornece as informações necessárias para os acertos e crescimento da loja. Um sistema de informação torna-se indispensável para o desenvolvimento da empresa visto os benefícios que ele pode proporcionar.

Como um sistema de informação não funciona sozinho ou seja para que ele funcione precisa de alguém para coordenar as atividades é importante que pessoas que trabalhem com ele sejam treinados periodicamente de acordo com a necessidade da empresa. Nos Mercadinhos São Luiz foi detectado que as pessoas responsáveis pelo CPD são poucos

capacitados em programas relacionados ao sistema de informação, com isso acarreta procedimentos errados e perda de tempo, causando transtorno para a loja.

É fundamental que o responsável pelo gerenciamento e controle do sistema de informação seja um gestor, que saiba trabalhar, selecionar e disseminar a informação.

Com esta pesquisa que realizei podemos perceber que os Mercadinhos São Luiz estão tornando-se cada vez mais competitivo com ajuda de seu sistema o RMS. O sistema RMS é muito completo em suas informações principalmente no gerencial, disponibilizando informações atualizadas, confiáveis e de forma dinâmica para os diretores e gerentes, disponibiliza também relatório de vendas, compras, margens acima e abaixo de zero, gráfico de evoluções, quer dizer o seu banco de dados é muito eficiente contribuindo assim para o melhor posicionamento das chefias da empresa.

O sistema dos Mercadinhos São Luiz exibe informações de modo rápido e instantâneo com informações detalhadas e geradas para uma apresentação direta na tela, possibilitando consultar resultados de outras filiais, como exemplo: compra, margem, quebra e uma boa ferramenta que é o comparativo entre lojas que pode ser por categoria ou por produto possibilitando identificar melhor ou pior giro de produto por lojas.

Os Mercadinhos talvez não estivesse no mercado de forma tão competitiva se não fosse as informações disponíveis pelo sistema, até os relatórios cadastrais são bem elaborados afim de gerar relatórios cada vez mais completo em informações, as administrações de preços passaram a ser mais bem elaboradas onde pode acompanhar mais de perto as ofertas lançadas em loja, enfim esses dentre outros benefícios só estão contribuindo para o bom desempenho da empresa.

Apesar de todos os benefícios trazidos pelo sistema ele ainda apresenta algumas falhas como na impressão de etiquetas, ainda não é possível a emissão de grande quantidade e na emissão do arquivo completo de alterados ocorre travamento. Ainda precisa fazer alguns ajustes que são: faturamento automático das notas fiscais de clientes (já está sendo providenciado), digitação dos pedidos (lojas) no sistema.

A aceitação do sistema RMS na empresa é quase unânime, a gerência e coordenadores não conseguem imaginar num São Luiz sem este sistema de informação.

Para haver maior integrações entre o sistema e as lojas é necessário que haja acompanhamento pessoal em cada loja conhecendo todas as dificuldades e apresentando as vantagens do sistema já que este possui diversas funções que não são utilizadas de forma adequada ou como devia.

Nos Mercadinhos São Luiz deveria adotar uma cultura onde os recursos humano tivessem acesso ao sistema da empresa. Esses funcionários são cobrados a apresentarem resultados positivos. E sabe-se que se houvesse essa cultura em relação ao sistema RMS eles obteriam informações fundamentais para o crescimento dos seus setores/sectões.

A eficiência de um sistema não é medido pela informatização, mas pela qualidade e eficiência dos métodos, assegurando a informação desejada, confiável e no tempo certo, o RMS pode ser considerado um sistema confiável em todos os aspectos.

Existe no RMS uma ferramenta que não é muito utilizada e que poderia gerar mais competitividade para a empresa é o CRM (Customer Relationship Management) que juntamente com o setor de marketing iria possibilitar à empresa gerenciar efetivamente o relacionamento com a carteira de cliente, já que este permite o desenvolvimento de estratégias de fidelização e retenção de clientes, objetivando o aumento da margem de lucro da empresa.

Finalmente, observa-se que nos Mercadinhos ainda existem poucos projetos de fidelidade ao cliente e no nosso entendimento a empresa deveria acompanhar os concorrentes, pois estes priorizam estratégias para reter e conquistar novos clientes. O RMS com o módulo do CRM oferece a possibilidade de criar campanhas específicas para determinados grupos de clientes, sempre baseando-se no perfil de compra de cada consumidor.

## 10.1 Novas Perspectivas

Foi com muito prazer que realizei este trabalho que trouxe-me novas perspectivas para enxergar e ver a realidade que nos cerca. De uma sociedade industrial fomos transportados para uma sociedade chamada sociedade da informação, antes a sociedade antiga era movida pelo capital na sociedade atual não é mais o capital mais a informação.

Hoje não podemos ficar parados no tempo, temos que correr ao encontro das novas tecnologias e avançar junto com elas.

Daqui para frente existem novas perspectivas para as empresas crescerem é só querer acompanhar as novas tecnologias e abrir as portas para a informação.

Para os Mercadinhos são muitas as perspectivas de crescimento, pois a empresa a cada dia está aperfeiçoando e tornando-se mais competitiva, conquistando novos clientes e sabendo gerenciar as informações necessárias para seu desenvolvimento.

Hoje o grande diferencial das empresas é ter sistemas de informação adequado a atender todas as necessidades e demandas gerenciais. Os Mercadinhos São Luiz está crescendo a cada dia, a margem e o lucro da empresa estão melhorando graças também ao seu sistema, como prova de seu crescimento é a abertura de uma nova loja no interior do Crato com equipamentos modernos e sofisticados. A tendência é que se a empresa continuar investindo em tecnologia vai ter mais crescimento nos próximos anos.

Atualmente com a expansão exacerbada da globalização e das tecnologias da informação as perspectivas daqui pra frente é que as empresas se tornarão mais competitivas e somente sobreviverá no mercado aquelas que possuem tecnologia e recursos humano capacitada para atender as exigências do cliente.

Por fim, os Mercadinhos São Luiz são reconhecidos por ter um bom atendimento e para competir com os concorrentes deve adotar as tecnologias da informação e insistir na capacitação de recursos humano a fim de tratar bem o cliente de acordo com suas necessidades de modo a ganhar espaço entre seus concorrentes.

## REFERÊNCIAS

- BIO, Sergio Rodrigues. **Sistemas de Informação: Um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1993.
- CARVALHO, Gilda Maria Rocha de, TAVARES, Márcia da Silva. **Informação e conhecimento: Uma abordagem organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: Teoria, processo e prática**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- \_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1993.
- Ciência da Informação - **Perspectivas profissionais e educacionais em biblioteconomia e Ciência da Informação**. V. 27, n.1, Brasília, 1998.
- DAVENPORT, Thomas F. **Ecologia da Informação**: São Paulo: Futura, 1998.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 4 ed. São Paulo. Atlas S .A, 1997.
- REZENDE, Denis Alcides. **Engenharia de Software para excelência em Sistemas Empresarias**. Engenharia de Software e sistemas de informação. Rio de Janeiro: Basport, 1999.
- MCGEE, James, PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- LAURINDO, Fernando José Barbin. **Tecnologia da Informação: Eficácia nas organizações**. São Paulo: Futura, 2002.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas S. A, 1999.
- TARAPANOFF, Kira. **Perfil do Profissional da informação no Brasil**. Brasília: IEL / DF , 1997.
- REZENDE, Denis Alcides, ABREU, Aline França. **Tecnologia da informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresarias**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2001

PEREIRA, Patrícia Martins. **Biblioteconomia e o bibliotecário: Quem é o bibliotecário? Qual sua formação? E quais são suas distintas funções no mercado de trabalho?** Jornal Novos Tempos, Videira, v.3,n.19, out./1997. Disponível em: <<http://Karina.etcom.ufrgs.br/mazzardo/bib.htm>>. Acessado em: 31/03/2006

GUIMARÃES, J. A. C. **Moderno profissional da Informação: a formação, o mercado e o exercício profissional no Brasil.** CBF (Conselho Federal de Biblioteconomia). Informa, Brasília, V.3,n.2, p. 6-7, abril, 1998.

LE COADIC, Y. **Ciência da Informação.** Brasília: Brinquet de Lemos/ livros, p.119, 1996.

TARAPANOFF, K. **O profissional da Informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades.** Transinformação, Campinas, v.11,n.1,p.27-38, jan/abr, 1999.

# Anexos





Universidade Federal do Ceará  
Departamento de Ciências da Informação

### Questionário sobre Sistemas de Informação Empresarial

Um sistema de informação tem por objetivo identificar as fontes de dados, os componentes e a forma do processamento dos dados que serão utilizados.

Este questionário procura analisar via opiniões dos gerentes e operadores de sistemas o grau de importância do Sistema de Informação no que se refere a sua contribuição para solução de gerência empresarial.

Solicitamos a V.Sa a gentileza de responder as questões sobre Sistema de Informação.

Grata pela colaboração

#### I - Identificação

**Sexo:**

Masculino .....  1      Feminino .....  2

**Idade:**

(20 - 25)anos ..  1      (26 - 31)anos ..  2      (32 - 42)anos ..  3      (Acima de 42)anos ..  4

**Grau de instrução (Escolaridade):**

Ensino fundamental .....  1

Ensino médio .....  2

Ensino superior .....  3

Pós-graduação .....  4

## II – Sistema de Informação

Indique, por favor, o grau com que você concorda ou discorda das seguintes declarações acerca do Sistema de Informação da Empresa.

Legenda:

3 = Concordo com esta declaração(C); 2 = Concordo parcialmente com esta declaração (CP); 1 = Discordo desta declaração(D).

	3	2	1
1. Os Sistema de Informação contribuem para soluções de gerência empresarial.	C	CP	D
2. Os Sistemas de Informação têm por objetivo auxiliar os processos de tomada de decisão da empresa.	C	CP	D
3. O Sistema de Informação disponível na empresa está estruturado para responder às necessidades do gerente.	C	CP	D
4. Os Sistemas de Informação são instrumentos organizados para responder as demandas e necessidades de informações e ajudam nas tomadas de decisão.	C	CP	D
5. O uso efetivo da informação, muito mais do que qualquer tecnologia, pode alterar os rumos da empresa.	C	CP	D
6. O gerenciamento da informação pode ser utilizado tanto para distribuir o poder como para centralizá - lo.	C	CP	D
7. A empresa possui mecanismo de coordenação de atividades de grupos que gerenciam as informações.	C	CP	D
8. Os Sistemas de Informação oferecem para as empresas a capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações para seus clientes.	C	CP	D
9. A informação deve ser considerada como diferencial de negócios quando proporcionam alternativas de lucratividade e retorno profícuos para a empresa.	C	CP	D
10. Os fornecedores de informações são capacitados, em programas de Sistemas de Informação oferecidos pela empresa.	C	CP	D
11. Por diferentes razões poucos gerentes e funcionários aproveitam os recursos de livros e revistas disponíveis.	C	CP	D
12. Os Sistemas de Informação melhoram o acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápido, com menor esforços.	C	CP	D
13. Os Sistemas de Informação devem incluir a biblioteca, ela contribui para aprimorar, centralizar as fontes de informações via relatórios, periódicos e livros	C	CP	D
14. Os Sistemas de Informação analisam, selecionam e resumem as informações que são enviadas a cada gerente da empresa.	C	CP	D
15. É indispensável o uso de um Sistema de Informação para auxiliar no desenvolvimento informacional da empresa.	C	CP	D