UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL

GLEICE MARA PAKUSZEWSKI

IMPLANTAÇAO DE UM SISTEMA DE INFORMÇAO EM UM FRIGORIFICO

PONTA PORÃ

2022

GLEICE MARA PAKUSZEWSKI

IMPLANTAÇAO DE UM SISTEMA DE INFORMÇAO EM UM FRIGORIFICO

Monografia apresentada, como pré-requisito para a conclusão do curso de graduação em Ciências Econômicas com ênfase na implantação de um sistema de informação da Universidade Estadual de Mato Grosso do sul.
Orientador: Prof. Dr Carlos Otavio Zamberlan

PONTA PORÃ

2022

GLEICE MARA PAKUSZEWSKI

IMPLANTAÇAO DE UM SISTEMA DE INFORMÇAO EM UM FRIGORIFICO

Monografia apresentada, como pré-requisito para a conclusão do curso de graduação em Ciências Econômicas com ênfase na implantação de um sistema de informação da Universidade Estadual de Mato Grosso do sul.

Banca Examinadora

_____
Jonattan Rosdriguez Castelli

_____
Giovane Silveira da Silveira

Ponta Porã – MS

AGRADECIMENTOS

Agradeço, ao meu orientador prof. Dr. Carlos Octavio Zamberlan pela dedicação e confiança, pela paciência no desenvolvimento deste estudo, por ter acreditado na minha capacidade para a realização deste trabalho.

Agradeço ao meu coordenador de curso Giovane Silveira da Silveira, pelo incentivo e disponibilidade e todo apoio durante este período.

Agradeço ao querido professor Jonattan Rodriguez Castelli, pelo conhecimento e acolhimento sou muito grata.

Agradeço a todos os colaboradores da UEMS que direta ou indiretamente fizeram parte da conclusão deste importante ciclo em minha vida.

Dedico à Deus e Nossa Senhora, e agradeço por toda proteção e inspiração durante a caminhada. Dedico à minha família por todo apoio e em especial a minha mãe, meu exemplo e inspiração, aos meus amigos, pela parceira e incentivo.

"Seja forte e corajoso, pois o senhor teu Deus estará sempre contigo."

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estrutura antiga 24

Figura 2. Estrutura nova.....25

RESUMO

O presente estudo de caso baseia-se na compreensão da relação entre o sistema de informação e o setor humano e a avaliação da percepção dos funcionários e dirigentes do frigorífico Delta sobre o sistema de informação e o processo de implantação. Assim, com o avanço tecnológico temos atualmente muitas ferramentas que estão a nossa volta e com apenas alguns cliques é possível enviar ou receber diversas informações. No entanto, é possível notar a relação humana com a tecnologia de informação.

Os objetivos deste trabalho procura contribuir para melhor entendimento sobre as dificuldades e desafios que os funcionários possuem em relação a esta implantação do sistema e a necessidade de acompanhamento e auxilio para superar os desafios e alcançar um resultado satisfatório. A metodologia adotada para a realização do estudo empírico efetua-se em uma análise através de coleta de dados por entrevista com questionário com perguntas abertas.

Os dados analisados foram transcritos para uma base de sistema MS WORD e a partir disso foram usados na alimentação do SPHINX PLUS, é um software para a análise quantitativa e qualitativa dos dados.

No que respeita às hipóteses formuladas, é possível afirmar que um dos fatores que influencia negativamente no processo de implantação é a falta de contato com a tecnologia de alguns colaboradores em relação ao sistema de informação. Por outro lado, foi possível identificar que, funcionários que possuí experiência com a ferramenta dispõe de maior retorno perante os processos.

Palavras chave: Tecnologia, sistema de informação, setor humano.

ABSTRACT

This case study is based on the understanding of the relationship between the information system and the human sector and the evaluation of the perception of employees and leaders of the Delta refrigerator about the information system and the implementation process. Thus, with the technological advancement we currently have many tools around us and with just a few clicks it is possible to send or receive several information. However, it is possible to notice the human relationship with information technology.

The objectives of this work seek to contribute to a better understanding of the difficulties and challenges that employees have in relation to this implementation of the system and the need for follow-up and assistance to overcome the challenges and achieve a satisfactory result. The methodology adopted for carrying out the empirical study is carried out in an analysis through data collection by interview with a questionnaire with open questions.

The analyzed data were transcribed into an MS WORD system base and from there they were used to feed SPHINX PLUS, a software for quantitative and qualitative analysis of dice.

With regard to the formulated hypotheses, it's possible to state that one of the factors that negatively influences the implementation process is the lack of contact with technology of some employees in relation to the information system. On the hand it was possible to identify that employees who had experience with the tool have a greater return on process.

Key-words: Technology, information system, human sector.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO ..... **Erro! Indicador não definido.**

1.1. Problema 12

1.2 Hipótese 12

2. OBJETIVOS 12

2.1. Objetivo Geral 12

2.2 Objetivo Específico..... 13

3. REFERENCIAL TEÓRICO 13

3.1. O Sistema da Informação e a Relação Com As Organizações ..... **Erro! Indicador não definido.**

3.2. Compreensões Do Sistema Da Informação 15

3.3 Identificação da Necessidade de Adesão do SI 17

3.4. Processo de implantação ..... **Erro! Indicador não definido.**

3.5. Barreiras e Beneficio inerentes a Implantação **Erro! Indicador não definido.**

4. METODOLOGIA..... **Erro! Indicador não definido.**

4.1. Coleta de dados ..... **Erro! Indicador não definido.**

4.2. Apuração dos dados..... **Erro! Indicador não definido.**

5. CONHECENDO A EMPRESA..... **Erro! Indicador não definido.**

6. DESENVOLIMENTO DA PESQUISA..... **Erro! Indicador não definido.**

7. CONCLUSÃO..... **Erro! Indicador não definido.**

8. REFERÊNCIAS ..... **Erro! Indicador não definido.**

1. INTRODUÇÃO

A concepção de informação vem do Latim e expressa um método de comunicação ou algo relativo a comunicação, a informação caracteriza-se de várias maneiras pode-se dizer também, que ela resulta da técnica de manuseio e organização dos dados de maneira que retrate uma alteração quantitativa ou qualitativa no conhecimento do sistema que a recebe. De acordo com Zorrinho, (1995 *apud* Braga, 2000), informação é um processo que visa o conhecimento ou mais simplesmente, Informação é tudo o que reduz a incerteza. Um instrumento de compreensão do mundo e da ação sobre ele.

Antes mesmo da propagação dos computadores já existia o conceito da informação, mas não propiciavam a mesma agilidade que vemos atualmente, no entanto, baseava-se em técnicas de arquivamento e recuperação de informações, comumente a cargo de uma pessoa. Esse procedimento, mesmo sendo fácil requeria muito esforço para manter os dados atualizados e para isto, muitas vezes não era um processo simples, pois envolvia várias pessoas aumentando a possibilidade de cometerem erros. Com isso pode-se dizer que no início o Sistema de Informação foi marcado pela simplicidade dos dados, informações, métodos e técnicas, assim como pela limitação do sistema e pela sua ineficiência.

Dessa forma, percebe-se que o sistema de informação sempre fez parte da atividade humana e pouco a pouco começou a tomar forma e eficácia. Graças as evoluções tecnológicas ocorridas ao longo do tempo e seu desencadeamento a em torno do século XX, fez com que estas tecnologias fluíssem a uma velocidade maior.

A partir desse período a informação tornou-se cada vez mais acessível e de maneira mais eficaz, começando a suprir várias necessidades em diversas áreas de produção, e em outros segmentos da atividade humana. Atualmente ela assume uma importância crescente na sociedade e assim nos deparamos com um ambiente de negócios cada vez mais informatizados.

Dessa forma, pode-se dizer que o país passou a dar passos largos a partir do momento que a tecnologia se tornou presente, como ferramenta peculiar as atividades econômicas. A tecnologia da informação passou a ser uma ferramenta decisiva, tanto no âmbito empresarial quanto na vida dos indivíduos. Nessa ótica, o sistema de informação é responsável pela maior parte da coleta de dados

operacionais, de modo que auxilia no planejamento operacional e nas tomadas de decisão empresarial como fonte de gerenciamento.

Segundo Santos, Marion e Segatti (2002, *apud* Muller 2005 p. 17), para a utilização da informática como ferramenta gerencial basta ter um mínimo de noção de organização, pessoas comprometidas em querer resultados e possuir um objetivo claro quanto à adoção de novas tecnologias.

A partir deste ponto é importante o planejamento do sistema de informação, segundo Amaral e Varajão (2000, *apud* Muller 2005 p. 17) é caracterizado genericamente como uma atividade organizacional onde se define:

- O futuro desejado para o seu sistema de informação.
- O modo como este deverá ser suportado pela TI.
- A forma de concretizar e operacionalizar esse suporte.

Na esfera do agronegócio ocorrem algumas particularidades características do setor. Para Araújo (2003 *apud* Cunha 2007), muitas empresas do segmento agrícola não possuem técnicas de gestão devido à falta de qualificação formal do empresariado rural. O autor comenta que quando estas empresas passam a utilizar um sistema de informação gerencial, elas se obrigam a se reorganizarem e determinar um sistema de trabalho bem definido e organizado.

No entanto, para a eficiência e melhor aproveitamento do sistema, além de aderir um gerenciador que melhor se adapte ao perfil da empresa, também é necessário incentivar as pessoas a se qualificarem, para melhor compreensão e utilização do sistema de forma que os dados coletados e lançados sejam confiáveis á análise do resultado final para a tomada de decisão. Sendo assim, pode-se dizer que o sistema é viável para todos os tipos de empresas inclusive as do agronegócio.

Dessa forma, visando o gerenciamento e desenvolvimento de uma empresa do agronegócio caracterizada por um frigorífico, pode-se dizer que o sucesso na implantação do sistema depende basicamente de uma boa relação entre a pessoa e a máquina, e para isto a pessoa deve se sentir motivada a interagir e entender a importância do projeto de implantação do sistema de informação, assim, esta interação ocorre de forma espontânea e produtiva tanto para a empresa quanto para o funcionário.

Diante disso o processo é composto por várias etapas, sendo que para o bom êxito da implantação do sistema todas as etapas devem ser realizadas com

eficiência, para que uma não comprometa a realização da outra. No entanto, para que o sistema de informação alcance a expetativas criadas sobre ele é preciso que se tenha uma coordenação total entre sistema, funcionários e gestores.

1.1. Problema

- tratando-se da importância do agronegócio para a economia, considera-se a ferramenta da tecnológica de sistema de informação, como o fator humano influencia no resultado desta ferramenta?

1.2. Hipótese

A influencia do fator humano na utilização do sistema de informação está relacionado ao nível de escolaridade e familiaridade que o individuo possui relativamente.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo Geral

- Entender a percepção dos funcionários e dirigentes da empresa sobre o sistema de informação e o processo de implantação.

2.1. Objetivos Específicos

- Analisar as dificuldades encontradas pelos funcionários perante o processo de implantação.
- Compreender e auxiliar o processo de adaptação do Sistema de Informações ao uso dos operadores.
- Analisar os benefícios da implantação do sistema de informação.

3. REFERENCIAL TEORICO

3.1 O Sistema da Informação e a Relação Com As Organizações

Sabe-se que a economia é composta por diversos setores e dentro deles os mais distintos ramos empresariais, pois cada um deles representa uma fração na soma de toda a renda do país. As firmas, ou empresas, no seu conjunto contribuem com o panorama econômico de uma região ou país, onde se encontram vários tipos de firmas, de micro a grandes e dos mais variados setores, incluindo os setores primários e aquelas vinculadas com agronegócio, até firmas de alta tecnologia. As relações existentes intra-firma e entre firmas podem ser geridas, em muito, por sistemas de informação que podem auxiliar na redução de incertezas existentes na complexidade dessas relações. Frente a isso, à tecnologia de informação, fornece benefícios tanto para grandes empresas quanto para às micro e pequenas organizações.

Assim como as oportunidades surgem, junto com elas vêm a necessidade de respostas imediatas e eficientes, para que as chances de sucesso sejam aproveitadas e não pairem pelo ar. Dessa forma, o sistema da Informação também é um grande aliado do pequeno empreendedor, que através de informações constrói alternativas para ser competitivo. Além disso, ele ajuda a desenvolver e também a expandir as organizações, atingir lugares mais distantes, conduzir o fluxo de trabalho de maneira organizada a fim de construir uma base informacional sólida e a partir disso desenvolverem novos produtos e serviços para o mercado.

A inserção do sistema de informação tem como objetivo fornecer benefícios para seus usuários em todos os âmbitos da organização, independentemente de quais forem suas atividades, de maneira que facilite a tomada de decisão O sistema de informação Segundo Freitas; Teófilo (2008 *apud*, Teles et al 2013), “fornece enorme contribuição para eficiência operacional, produtividade e satisfação do cliente, além da principal fonte de informação para apoio de tomada de decisão, de desenvolvimento de produtos e serviços competitivos, e da agilidade na realização dos negócios”. Com isso, é necessário que o gestor analise a necessidade de inserção da nova tecnologia e escolha a que melhor adere ao perfil da empresa, além disso, existem outros aspectos importantes que norteiam as modificações nas

dinâmicas organizacionais que merece atenção, ou seja, é preciso conduzir os colaboradores ase sentirem atraídos pelo desafio, superar os obstáculos e desenvolver as etapas de implantação com eficiência a fim de alcançar o objetivo planejado.

A procura por mecanismos a fim de aumentar a produtividade, muitas vezes ocorre devido a circunstancias de total precisão, já que para ser competitivo é preciso criar alternativas e inovar, tendo em vista que essa pressão aumenta a cada dia, a necessidade de superar a competitividade, faz com que as organizações entre diversos segmentos, recorram a novas tecnologias a fim de um reforço para auxiliar e aprimorar o desenvolvimento de suas atividades.

Em algumas situações, o êxito do novo processo não ocorre devido ao uso exclusivo da nova tecnologia que está sendo inserida, mas, também por meio de melhorias de ferramentas já existentes. Dessa forma, é importante analisar o método e ponderar os instrumentos que possam contribuir para melhor resultado do novo processo. Existe também a controversa desse fato, caso haja apego por parte dos colaboradores a procedimentos antigos o processo pode enfrentar uma barreira. Acrescido a isso, Pompermayer, (1999 *apud* Teles et al 2013) afirma que a própria tecnologia já utilizada pela organização pode mostrar-se um entrave, em função de adequações e reformulações que se mostrem necessárias com a introdução de um novo sistema. É preciso verificar o nível de desenvolvimento de cada uma delas, considerando o nível de riscos e benefícios que cada uma pode fornecer.

Dentro deste contexto, é possível perceber que muitas vezes existe um receio por parte do empresário ao disponibilizar parte do seu capital para investir em novas tecnologias, isso poderia ser compreendido pelo fato de que o ser humano sempre tem medo do novo, mas, por outro lado não se trata apenas de uma simples característica, em alguns casos o proprietário não tem um retorno positivo da aplicação efetuada, isso constata a real insegurança pelo qual os empresários não se encontram satisfeitos quando se trata de nova tecnologia. Segundo Dietrich (2007 *Apud* Teles et al 2013 pg.5), apesar da grande maioria das organizações investirem grandes fatias dos seus orçamentos em sistema de informação, existem queixas generalizadas por parte dos executivos que o retorno em termo da produtividade não ocorre nas mesmas proporções. No entanto, para que a organização não sofra estes transtornos, ao efetuar mudanças no patamar

organizacional e financeiro de uma empresa, deve-se estar em total sintonia com os objetivos da empresa, identificar maneiras de utilizar a informação de forma tática, a estratégia elaborada tem por obrigação ser eficaz.

Pode-se admitir que os pequenos empreendimentos são vistos como leigos diante de novas tecnologias, dispende de menor contato e conhecimento tecnológico e também por pouca procura sobre eles. Sendo que para a organização expandir-se e ser altamente competitiva, um dos primeiros passos é a aceitação da tecnologia. De acordo com Reis Neto, (2006 *apud* Teles et al 2013 pg.4), para que haja realmente um ganho competitivo com o uso de TI, as empresas passam por um processo de maturidade que é alcançada após algumas fases de desenvolvimento e aceitação da tecnologia na organização. Sua contribuição aumenta de acordo com nível de maturidade alcançado, passando de uma posição operacional para uma posição tática.

3.2. Compreensões Do Sistema Da Informação

O sistema de informação (SI) é comumente conhecido por coletar, armazenar, analisar e disseminar informações com um objetivo específico. Abranger entrada de dados e saídas de relatórios para analise na tomada de decisão.

O sistema da informação é dividido em três partes, sendo conveniente ter o conhecimento das diferenças entre si.

- Dados: são fatos puros de algum evento ou atividade que são registrados, armazenados e classificados, mas não organizados para transmitir qualquer significado;
- Informação: É um conjunto de fatos já organizados de maneira que tenha fundamento para quem o receber;
- Conhecimento: consiste em informações já organizadas e processadas para transmitir discernimento sobre, experiência, habilidade aprendizagem acumulada;

O parecer deste processo contribui para que o resultado da implantação do sistema da informação seja equivalente sobre as expectativas depositada sobre ele, de forma que todas as partes estejam ligadas entre sí a fim de alcançar o mesmo objetivo, a informação se caracteriza por meio dos fatos já organizados para o

destinatário final e por fim o conhecimento que são os fatos e informações organizadas transmitidas ao destinatário final, proporcionando a eles aprendizagem, discernimento e habilidade sobre o problema e sua atividade desempenhada dentro da organização

Diante de um cenário empresarial altamente competitivo, as empresas buscam encontrar recursos poderosos em seus sistemas, pôr exemplo, armazenagem de grandes quantidades de dados, processamento de informações de maneira rápida e também que possua uma boa conexão entre pessoa e a maquina.

O sistema da informação (SI) está ligado á tecnologia da informação (TI), pois os dois encontram-se de forma homogenia onde um complementa o outro e essa integração proporciona resultado positivo, por meio da redução de sobrecarga de informação, suporte a tomada de decisão, expansão dos limites de atuação e assim, torna-se uma ferramenta eficaz que leva a organização a competitividade. Seguindo esse raciocínio Laudon (2007 *apud* Sampaio 2015) define SI como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de fornecer apoio a tomada de decisões, a coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

No sistema da informação diversos fragmentos operam juntos com intuito no mesmo objetivo, visando que o fluxo de informações seja mais confiável e menos burocrático. O sistema de informação, segundo Freitas; Teófilo (2008 *apud* Teles et al 2013 pg.5), “fornece enorme contribuição para eficiência operacional, produtividade e satisfação do cliente, além da principal fonte de informação para apoio de tomada de decisão, de desenvolvimento de produtos e serviços competitivos, e da agilidade na realização dos negócios”. Dessa forma, um sistema de informação bem elaborado e também bem alimentado, pode fornecer diversas vantagens, sendo as elas;

- Otimização no fluxo de informação permitindo maior agilidade e organização;
- Redução de custos operacionais, administrativos e ganho na produtividade;

- Integração de operações
- Uniformização dos indicadores de desempenho da empresa
- Maior segurança na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais;
- Redução dos níveis hierárquicos;
- Maior interação com os fornecedores e clientes;
- Aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas, principalmente dos funcionários e gestores;
- Maior estabilidade;

No entanto, estes apontamentos são os principais benefícios que o sistema da informação pode proporcionar para agilizar os processos na gestão organizacional.

3.3. Identificação da Necessidade de Adesão do SI

Para dar início a qualquer atividade que interfira nas estruturas organizacionais e financeiras de uma empresa é necessário que o gestor analise a condição da organização em meio a um sistema globalizado, como ela poderia enfrentar desafios da concorrência ou adquirir maior poder de barganha. Após identificar a viabilidade da implantação, o novo processo requer atenção dentro dos parâmetros segundo Pompermayer, (1999 *apud* Teles et al 2013 pg.5), a tarefa de implantação de um sistema de gestão requer alguns cuidados básicos, por exigir abordagem técnica específica, sensibilização das relações humanas e adequação da tecnologia de processamento de dados empregada pela organização.

O sucesso da nova tecnologia não dispende apenas da identificação de necessidade da nova tecnologia, mas também, por meio da relação e satisfação entre pessoa e máquina, a partir da Enciclopédia Verbo (1997, *apud* Brázio 2016 pg.7): Satisfação, nf “Ato ou efeito de satisfazer (se); contentamento; alegria; aprazimento; agrado; cessação de desejo; produzida pela posse do objeto desejado; sentimento e aprovação; sentimento de aprovação; ação pela qual se repara uma ofensa; retratação; pagamento, indemnização: satisfação de uma dívida; conta que

se dá por uma incumbência; desempenho; justificação; desculpas, explicações.”. Dessa forma, para que o colaborador se sinta motivado a desenvolver suas atividades é fundamental que as necessidades sejam supridas, no entanto, cabe ao gestor pondera-las e proceder de maneira que as contradições entre sistema e as necessidades ocorram de maneira controlada, e por fim, dar ênfase aos benefícios que serão adquiridos por meio do novo sistema.

Processo de implantação

A partir da adesão do sistema, é de fundamental importância que todos os colaboradores tomem conhecimento sobre a nova tecnologia, pois para a maioria deles o sistema será um instrumento utilizado para tomada de decisão. Diante do processo de implantação, existem algumas diretrizes a serem seguidas, sendo elas:

- Avaliação do sistema é a fase de identificação do problema a ser resolvido e elaboração da lista de analise para resolvê-lo;
- Analise do sistema são confrontadas as soluções do problema anterior e as condições que a organização possui para utiliza-las;
- Dentre a etapa de projeto de sistemas, é que se escolhe um projeto que tenha condições de solucionar o problema existente e que seja viável para a organização.
- No desenvolvimento da etapa de implantação de sistemas é implantado o sistema, além de se realizar o treinamento dos funcionários e também a obtenção de hardware que serão utilizados no processo.
- E por fim a etapa de manutenção e revisão de sistemas nessa etapa se faz uma avaliação para se perceber se o sistema necessita de mudanças, se esta atuando com grande eficácia e se tem condições de auxiliar a empresa no alcance de suas metas.

Essas etapas são interligadas entre si, portanto, para a eficiência do procedimento é preciso que todas elas sejam realizadas, para que uma não comprometa a execução da outra.

Durante o período de implantação do sistema de informação, ocorrem algumas mudanças no comportamento dos colaboradores, dentre as etapas do processo algumas reações podem ser notadas. Segundo Cruz (2000 *apud* Matuck

2006) os funcionários passam por quatro estágios de diferentes comportamentos diante do novo sistema.

- Estagio de rejeição é o estágio onde os funcionários não perceberam vantagens que serão trazidas pelo novo sistema, e não aceitou o fato deter que mudar a forma de como realizava seu trabalho.
- Estágio de boicote, nesse estágio o funcionário não só rejeita o novo sistema mas também trabalha para que tudo de errado.
- Estágio de aceitação, é o pós boicote, os funcionários começam a perceberas mudanças e benefícios, mas não significa que a implantação desse novo sistema já é um sucesso.
- Estágio de cooperação, esse estágio é o final foram passados todos os obstáculos e quebrados todos os paradigmas, mas se deve fazer um monitoramento constante para que os estágios não anteriores não voltem.

É conveniente a organização que o último estágio seja mantido por um período indeterminado, supervisão continua seria fundamental para inibir possíveis erros no processo operacional, proceder a fim de evitar algum retrocesso e obter e melhorias mesmo após o processo de implantação a fim de sempre buscar a otimização dos resultados. Deve-se adotar os procedimentos que possibilitam analise do desempenho do sistema dentro da organização, contudo, a informação destaca-se dentro de todos os setores na empresa sendo a chave para o desenvolvimento e crescimento organizacional, segundo Beal (2004 *apud Claro 2013* pg.15)

• Informação como apoio à decisão: reduz a incerteza na tomada de decisão, permitindo que escolhas sejam feitas com menor risco e maior precisão;

• Informação como apoio à produção: isso ocorre à medida, que a informação contribui para que as organizações possam desenvolver melhores produtos e serviços, agregando valor ao negócio;

• Informação como fator de sinergia: um adequado fluxo de informação em uma organização proporciona maior qualidade na ligação e relacionamento das 16 unidades organizacionais (departamentos, seções ou pessoas). Mesmo que para uma das unidades tenha bom desempenho, a integração e a coordenação entre as

unidades são fundamentais para garantir a qualidade de produtos e serviços prestados;

• Informação como fato determinante de comportamento: a informação fluente na organização irá provocar comportamentos positivos ou indivíduos que trabalham na organização como os demais agentes externos que interagem com ela, como clientes, fornecedores e parceiros

Barreiras e Beneficio inerentes a Implantação

Além das vantagens citadas, outro benefício que o sistema de informação traz consigo é a transparência no processo da informação, caso haja dúvidas sobre as informações, o sistema facilita a análise da informação ou auditoria sobre a mesma, por meio de levantamentos entre relatórios e confrontos com dados lançado. Desse modo, dificulta a boicotagem por parte de sócios ou funcionários que direta ou indiretamente utilizam o sistema e fazem parte do quadro de colaboradores da organização e também do processo inserido.

Diante do controle fornecido pelo sistema de informação na organização o campo econômico governamental também é indiretamente beneficiado, assim como o sistema armazena os dados e as ocorrências das atividades da empresa, ele também classifica informações em termos jurídicos e fiscais, no qual é de grande importância para o governo, principalmente os de caráter fiscal, dessa forma, a partir do momento que o sistema é alimentado ele obtêm todas as informações sucedidas na organização, assim, é possível descobrir todos os passos da empresa e a direção em que ela caminha, sob esses controles, os gestores tendem a conduzir a organização de forma correta.

Além disso o sistema facilita as condições do governo para descobrir caso haja procedimentos que burlam as leis perante uma fiscalização, um simples acesso pode expor a vulnerabilidade fiscal caso a empresa pratique alguma operação inadequada. Da mesma forma que os sócios ou funcionários tendem a fazer boicotes a seus empresários ou respectivas organizações, isso ocorre também por parte do empresário em relação ao governo.

4. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a elaboração deste trabalho foi a de estudo de caso, para otimizar a compreensão sobre o processo de implantação de um sistema de informação no frigorifico Delta, afim de mostrar os desafios e a importância do processo a e consecutivamente o resultado do projeto.

Segundo Gil (1995 *apud* Ventura 2007 pg. 385),

> O estudo de caso não aceita um roteiro rígido para a sua delimitação, mas é possível definir quatro fases que mostram o seu delineamento: a) delimitação da unidade-caso; b) coleta de dados; c) seleção, análise e interpretação dos dados; d) elaboração do relatório.

Através da procura pela informação e a necessidade em diversos setores, houve harmonia entre a busca por evolução por parte da empresa e o objetivo de tornar essa mudança um estudo e até mesmo um exemplo para outras empresas que possuírem interesse em desenvolver as suas atividades utilizando o sistema de informação. Dessa forma deu-se início ao estudo e acompanhamento do processo de implantação e pesquisa *in loco* até os estágios finais.

Foram utilizados para a pesquisa de caso, os funcionários e dirigentes que estavam envolvidos com o processo de implantação e que farão uso do sistema nas suas atividades, a equipe de colaboradores é composta por 3 funcionários e 1 dirigente, as coletas de dados, foram tanto qualitativos quanto quantitativos, onde houve a necessidade de se coletar entrevista dos participantes do projeto.

4.1. Coleta de dados

Foi de decidido coletar dados por entrevista com questionários com perguntas abertas, para que o entrevistado tivesse a liberdade de explicar e descrever o seu ponto de vista sobre o questionamento abordado de forma ampla e pessoal.

4.1. Apuração dos dados

Todos os dados apurados foram transcritos para o MS WORD e a partir disso foram usados na alimentação do SPHINX PLUS que é um software para a análise

quantitativa e qualitativa dos dados, onde nesse software foi utilizado analise de conteúdo e aproximação lexical.

5. CONHECENDO A EMPRESA

No final do ano de 2021, deu-se inicio a este projeto de implantação de sistema de informação na empresa, caracterizada como frigorífico de carnes e frios, deslocamo-nos até o empreendimento conhecemos o local e também observamos como era dividida as tarefas dos funcionários e como eles operavam para a realização das mesmas. Por meio das informações fornecidas pelo proprietário (dirigente) da organização, iniciou-se a inteiração sobre o trajeto da firma e também sobre o que almejava avançar.

A organização das informações não era controlada e também a escassez de mão de obra qualificada para explorar as ferramentas existentes, contribuía para que a situação ficasse ainda mais grave. Essas variáveis tinham uma influência muito forte e desfavorável ao resultado da empresa. O desalinhamento organizacional além de deixar a organização sem controle de custo, investimento, estoque e receita, também limitava a expansão dos produtos, entre esses e outros fatos a vulnerabilidade econômica ficava expressa mediante a ausência de força para ser competitiva no mercado.

Devido ao grande fluxo de entrada e saída de mercadoria, as variadas formas de recebimento, e também a expectativa de desenvolvimento da organização, sem dúvidas a ferramenta indispensável para auxiliar o desenvolvimento do projeto e atender as necessidades da empresa foi a implantação do sistema de informação moldado ao perfil da empresa. Para encabeçar o projeto, foi preciso que alguém permanecesse na empresa para ir conduzir as etapas a serem desenvolvidas.

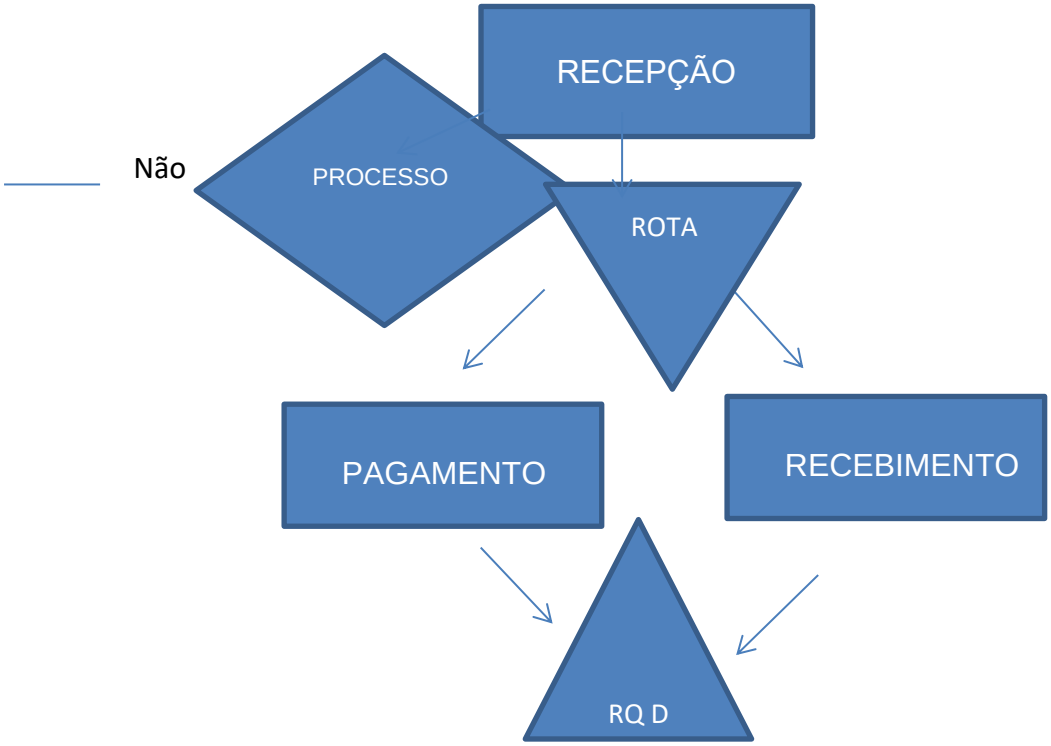
Logo, definimos quais os primeiros pontos a melhorar e consecutivamente outros que também precisava ser aprimorado para controlar o fluxo de caixa e otimizar o resultado da organização.

Antes mesmo da implantação do sistema, o primeiro passo dado, foi a implantação de um novo método de manuseio de documentos e arquivamento,

como boletos, notas fiscais das contas e a pagar e a receber, entre outros documentos que integram a âmbito jurídico e fiscal da organização.

Antes da implantação de novas técnicas funcionava da seguinte maneira:

Figura 1 – Estrutura antiga



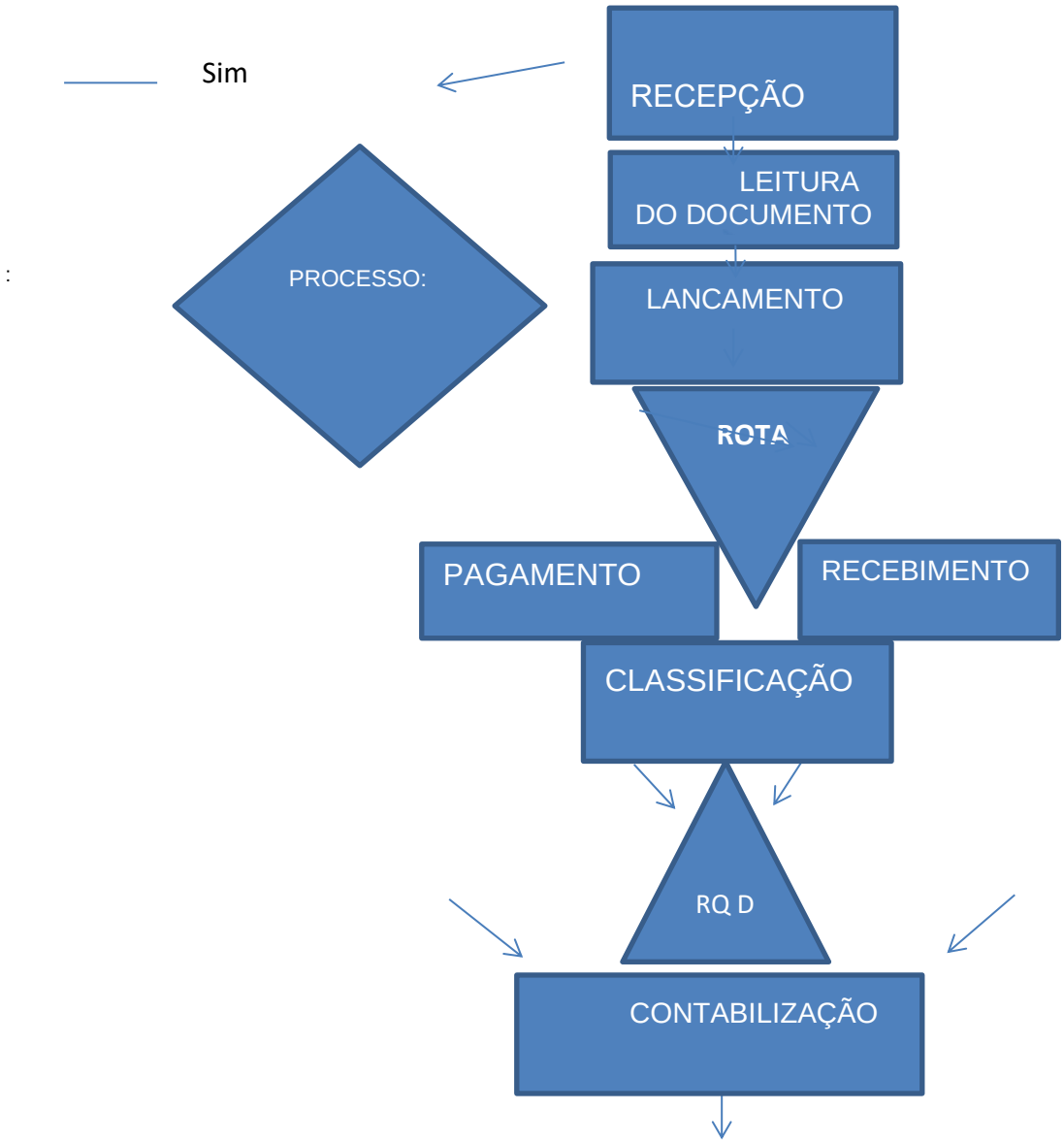
Por meio do esboço apresentado na empresa Delta, nota-se a inexperiência no processo. A recepção do documento era feito pela secretaria, a partir do conhecimento do documento a mesma classificava e arquivava temporariamente de duas maneiras, ou seja, lugares diferentes, pelo nível de importância e o valor do documento, se o documento possuísse um alto valor ou uma importância significativa seja ela fiscal ou jurídica, ele iria ser colocado em uma caixa na sala do gerente, já se o documento tivesse um peso menor, permanecia com a secretaria que possuía um local similar ao anterior para colocar os documentos. Após o pagamento ou recebimento do documento, era feito a junção dos mesmos, de maneira que fossem arquivados juntos.

Em uma explicação teórica já é complicado imaginar isso dando certo, pois bem, a pratica disso era bem pior, os documentos físicos pareciam invisíveis quando eram solicitados, gerava tumulto e desperdício de tempo para encontra-los.

Além da reestruturação organizacional o objetivo da nova técnica, o novo processo facilitou a localização dos documentos, e assim os funcionários que integram o setor administrativo passou a ter tempo para executar outras atividades otimizando a pratica do seu domínio e de maneira especial, a principal ocupação é a aprendizagem sobre o sistema da informação.

Através da nova estrutura pode-se notar as mudanças realizadas e as etapas expostas por meio dela.

Figura 2 – Estrutura nova



Além de possuir uma dinâmica um pouco mais complexa que a anterior, a performance do novo processo, visa aprimorar o direcionamento do documento desde a chegada na recepção da empresa até o arquivamento definitivo. Estar sempre atento trata-se, de uma boa leitura e conferencia referente aos documentos recebidos assim, uma base correta contribui para que os procedimentos futuros procedam dentro dos parâmetros necessários para que não se perca, tempo para localiza-los, prazo para paga-los, bônus sobre mercadorias e tantos outros pontos que poderia ser destacado, isto foi o princípio básico de melhorias na organização da firma.

A partir desse conhecimento, direciona-se o documento a um local especifico e em breve é realizado o lançamento, para que a informação fique clara e de fácil acesso a todos que queiram inteirar-se a informação por meio de lançamento e relatório. Em seguida o documento é destinado ao arquivo temporário permanece ali até que ocorra a resolução referente a ele. E por fim a classificação dos documentos para o arquivo definitivo, essa classificação caracteriza os setores para facilitar o acesso ao documento.

A partir disso, iniciou-se o processo de implantação do SI. Apresentamos o sistema de informação para os colaboradores e assim iniciamos o treinamento. Tendo em considerações os setores que a empresa possui, financeiro, Vendas e estoque de mercadorias, os setores foram classificados pelo nível de urgência que cada um deles apresentavam.

O espaço financeiro foi o primeiro a ser sistematizado, a necessidade de controle sob as despesas e receitas era inadiável. Com isso, já não se perdia mais o prazo de pagamentos das faturas e também as contas a receber passou a ser controlado com mais eficiência, o esquecimento ou o extravio de notas deixou espaço para o lançamento direto ao sistema e o arquivamento na pasta característico do documento. A partir desse momento, com as obrigações básicas organizadas, foi possível perceber que a empresa começou a caminhar de forma mais organizada.

O Segundo setor a ser estruturado é o estoque de mercadorias, está sendo realizada a contagem das mercadorias e logo os saldos estão sendo lançados no sistema, a partir disso vamos interligar o setor vendas ao setor estoque para que tudo o que for vendido seja dado baixa do estoque e assim pode-se ter controle sob

tudo que está sendo vendido e também sob o saldo de mercadorias que permanece no estoque, o objetivo agilizar o processo nas vendas sem perder o controle no saldo de estoque, já que o sistema estabelece uma quantidade mínima de mercadoria e emite um aviso quando o estoque possui o limite mínimo, no entanto, isso evitará a ausência de mercadorias quando não solicitadas no devido momento.

6. DESENVOLIMENTO DA PESQUISA

A pesquisa relaciona o quadro heterogêneo e homogêneo entre os funcionários, para obter melhores resultados com a implantação do sistema de informação foi importante conhecer os colaboradores para que a partir deste ponto utilizar a melhor estratégia de gestão.

Foi utilizado o método de pesquisa de campo com entrevista com perguntas abertas, foi elaborado quatro perguntas para cada um dos entrevistados, o quadro foi composto pelo dirigente da empresa e por três funcionários.

O questionário se caracteriza através;

1. Você sabe o que é sistema de informação?
2. Anteriormente, você já trabalhou utilizando o Sistema de informação?
3. Como está sendo para você a utilização do sistema de informação atualmente?
4. Qual a sua expectativa em relação a implantação do sistema de informação e os possíveis resultados aqui na empresa?

Com base na ótica de cada pessoa, o sistema de informações possui várias vertentes, o sistema de informação é basicamente um programa usado em rede de computadores, assim seguindo se a questão sobre o que é um sistema de informação: segundo o funcionário A. ‘’*Ele é usado nos computadores”*. Já para o outro entrevistado, o sistema de informação foi considerado ser uma ferramenta resultante da modernização, dito pelo funcionário B. *O sistema é o resultado da modernidade*. E em uma ótica mais abrangente, o sistema de informação é considerado ser uma ferramenta inovadora dentro da informação. Afirma o dirigente. *O sistema de informação faz parte da evolução da informação.*

A partir desses conceitos, para analisar a integração de cada colaborador do grupo ao sistema de informação e começar a alinhar estratégias sobre o

desenvolvimento de cada um com a nova tecnologia implantada, teve-se o conhecimento a respeito da interação deles com o mesmo.

Seguindo a sistemática da segunda questão, buscou-se saber se eles já tinham experiências com sistemas: O funcionário A, havia trabalhado utilizando o sistema de informação anos atrás quando morava em outro estado, dito por ele. *Quando eu morava no Paraná eu trabalhava na Sadia, lá foi a primeira vez que trabalhei usando o sistema.* Já para outro colaborador o sistema fazia parte de seus instrumentos de trabalho por empresas onde ele teria trabalhado, segundo ele. *Sim, o sistema estava inserido na maioria das empresas que trabalhei até hoje.*

Um dos fatores importantes para a companhia foi a experiência que o dirigente teve a respeito do sistema de informação, dito por ele. *Antes de começar essa empresa eu era sócio do meu irmão e lá usávamos sistema de informação*. Desta forma, a cada nova informação recebida pela experiência deles possuí base para a nova estrutura que estava sendo implantada.

De fato, a parte prática da implantação do sistema é desafiadora e possui etapas para a adaptação, o conhecimento e o acompanhamento sobre a familiarização que cada um está tendo com a sua nova ferramenta de trabalho é essencial para alcançar o resultado almejado, entre os colaboradores foi possível identificar os pontos onde eles possuíam mais facilidade e também onde se sentiam mais desafiados ou até mesmo menos motivados. De acordo com a questão 3, pode-se entender como eles estavam se saindo com a utilização do sistema: segundo o funcionário A ‘*’Eu precisei reaprender porque fazia tempo já que eu não trabalhava usando computador’’.* Por outro lado, segundo o funcionário B, ‘’*Está sendo bom, de forma geral, acredito que cada sistema tem as suas particularidades e isso é um detalhe interessante’’.* Já o funcionário C, relata que, ‘’*Está sendo um desafio, estávamos acostumados com papeis e agora os papeis ficam mais nos arquivos’’.* Na ótica do funcionário C, *Confesso que quando via a minha esposa mexendo no sistema achava mais simples, é um passo a passo que deve ser seguido né, preciso ficar muito atento aos detalhes da informação pra que eu consiga finalizar o lançamento, esta sendo um desafio, a gente estava acostumado com papeis e agora os papeis ficam mais nos arquivo, ao menos que solicitem o relatório de alguma coisa*. O interessante e juntamente gratificante é a colocação do empresário a respeito da utilização do sistema, segundo ele, *Eu estou gostando de*

ver o fluxo da empresa pelo ótica do sistema, é rápido e preciso, a disponibilidade da analise para controle de contas a pagar e a receber, o fechamento mensal esta sendo bem mais rápido para concluirmos. Dessa forma, é possível identificar os primeiros passos dentro desse novo processo, a aceitação e a adaptação com o sistema de informação.

Sabe-se que a satisfação do indivíduo está diretamente relacionada sobre o sucesso dos novos processos que a empresa decide tomar, é importante que o funcionário tenha essa demanda atendida, para que ele se sinta estimulado a expandir suas atividades.

De acordo com a questão 4, a expectativa em relação ao resultado do sistema de informação se caracteriza para o funcionário A, ‘’*Essas inovações vêm como desafio, mas também como benefício”.* Sobre a ótica, o funcionário B considera que, ‘’*Espero que o resultado seja tão grande quanto a expectativa”*.

O colaborar C, expressa ainda com mais clareza, ‘’*Que tenhamos resultados positivos tanto para a empresa quanto para nós funcionários”.* A conquista por avanços encontra-se em ambos os lados, na visão do empresário, ele considera que ‘’*Acredito que o sistema juntamente com a equipe de colaboradores trará novas oportunidades, teremos novas metas atingidas e com a ajuda dessa tecnologia poder fazer estratégias de negócios entre outros benefícios possíveis dentro desse meio”.*

Diante das diversas expectativas é fundamental pondera-las e construir um âmbito equilibrado onde os dois lados possa atingir seus objetivos e para que isso mostrar a importância do sistema de informação para estes resultados.

Considerando-se o efeito das palavras mais visadas pelos entrevistados, para a política de implantação e gerenciamento de sistemas, utilizamos o software SPHINX PLUS para melhor compreensão das informações, e analise quantitativa, qualitativa e lexical para melhor e maior eficácia no resultado da pesquisa.

7. CONCLUSÃO

Este trabalho é sobre o processo de implantação de sistema de informação da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, o objetivo deste projeto foi - entender a percepção dos funcionários e dirigentes do frigorífico Delta sobre o sistema de informação e o processo de implantação. Além disso, compreender e auxiliar os colaboradores perante as dificuldades encontradas durante o processo de adaptação á implantação do sistema de informação e consecutivamente, analisar os benefícios decorrentes deste processo. Conclui-se então, que o sistema de informação é uma ferramenta que gera base e proporciona direcionamento nas atividades em todos os setores, auxilia e conduz de forma prática e rápida a tomada de decisão dentro da organização, além disso, é um grande visor, através dele é possível visualizar tanto o passado, quanto o presente e ainda projetar e se posicionar em relação ao futuro da empresa. Contudo, ele se caracteriza por promover agilidade e eficácia no resultado que se almeja.

Considera-se, o setor humano como uma porta para o acesso ao objetivo, diante disso, a observação e conhecimento sobre a individualidade de cada colaborar é essencial para a condução desse processo, o nível escolaridade e de familiaridade que os funcionários possuí com o sistema de informação, são pontos que demonstram grande importância durante o processo de o implantação, e utilização do sistema para atingir a utilidade máxima dessa tecnologia.

8. REFERÊNCIAS

BRÁZIO, Fernando Miguel da Silva Lourenço. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso na administração do Porto de Viana do Castelo**. 2016. Disponível em, http://repositorio.ipvc.pt/bitstream/20.500.11960/1553/1/Miguel_Brazio.pdf Acesso em, 24/10/2022.

CLARO, Alberto. **Sistema de informações gerencias**. 1 edição, 2013 São Paulo **http://www.ifcursos.com.br/sistema/admin/arquivos/16-25-56-sistemasdeinformacoesgerenciais.pdf** Acesso em, 18/11/2022.

MATUCK, Priscila de Jesus Papazissis. **Manifestações discursivas de comportamentos e práticas organizacionais na implementação do programa de gerenciamento da cadeia de suprimentos em uma indústria siderúrgica**. 2006 Disponível em: http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/resumo/priscila_papazissis_matuck.pdf Acesso em, 17/08/2022.

SAMPAIO, Franco Vieira. **Conhecendo e conceituando sistemas de informação.** 2015. Disponível em: http://www.francosampaio.com/conteudos/001-sig-introducao.pdf Acesso em, 15/09/2022.

TELES, Bárbara Anastácia Wagner; DE AMORIM, Michelle Ribeiro Lage. **Superando dificuldades na implantação dos sistemas de informação nas organizações**. **Revista Foco**, v. 6, n. 1, 2013. Disponível em, https://focopublicacoes.com.br/foco/index.php/foco/article/view/100 Acesso em, 08/08/2022

CUNHA, Tatiana Vilela. **Profissionalismo da gestão no agronegócio na região noroeste de Minas Gerais.** 2007 Disponível em: https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/699/2/20350948.pdf Acesso em, 23/09/2022.

Disponível em:
https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/903/1/A%20GEST%c3%83O%20DA%20INFORMA%c3%87%c3%83O.pdf Acesso em 24/09/2022.

TELES, Bárbara Anastácia Wagner. AMORIN, Michelle Ribeiro Lage **Gestão e Tecnologia para a Competitividade** 2013.
Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/58918727.pdf
Acesso em, 17/09/2022.

MULLER, Leonardo de Oliveira, **Planeamento de Sistemas de Informação**. 2 ed. Lisboa: Editora FCA, 2000.
Disponível em:
https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/184283/TCC_LeonardoMuller_SI_UFSC.pdf?sequence=-1&isAllowed=y Acesso em, 14/10/2022.

MULLER, Leonardo de Oliveira,. **Administração de Custos na Agropecuária.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em:
https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/184283/TCC_LeonardoMuller_SI_UFSC.pdf?sequence=-1&isAllowed=y Acesso em, 14/10/2022.

DANDARO, Fernando; MARTELLO, Leandro Lopes. **Planejamento e controle de estoque nas organizações**. **Revista Gestão Industrial**, v. 11, n. 2, 2015.
Disponível em: https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/2733.
Acesso em: 01/10/2022.

OLIVEIRA, A. (1994) O Valor da Informação. In Dossier Informação. Revista Pequena e Média Empresa, nº12-3ª Série.

RODRIGUES, Fernanda Costa; WANDEREI, José Pedro De Carvalho. **logística reversa e a sustentabilidade empresarial: estudo de caso na empresa zimerplas**. 2019.
Disponivel em: https://repositorio.ivc.br/bitstream/handle/123456789/341/TCC%20-%20FERNANDA%20E%20JOS%c3%89%20PEDRO%20-%20ENG%20PRODU%c3%87%c3%83O.pdf?sequence=1&isAllowed=y.%20Acesso%20em%2002/10/2022. Acesso em, 02/10/2022.

RODRIGUES, Orlando Barbosa. **Estratégia Organizacional: uma ação além dos padrões.**
Disponível em:
https://administradores.com.br/informe-se/artigos/estrategia-organizacional-uma-acao-alem-dospadroes/23272 Acesso em, 01/10/2022.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista SoCERJ**, v. 20, n. 5, p. 383-386, 2007.
Disponível em:
file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/o_estudo_de_caso_como_modalidade_de_pesquisa.pdf acesso em, 02/10/2022.