

Vol 5 Issue 9 June 2016

ISSN No : 2249-894X

*Monthly Multidisciplinary
Research Journal*

*Review Of
Research Journal*

Chief Editors

Ashok Yakkaldevi
A R Burla College, India

Ecaterina Patrascu
Spiru Haret University, Bucharest

Kamani Perera
Regional Centre For Strategic Studies,
Sri Lanka

Review Of Research Journal is a multidisciplinary research journal, published monthly in English, Hindi & Marathi Language. All research papers submitted to the journal will be double - blind peer reviewed referred by members of the editorial Board readers will include investigator in universities, research institutes government and industry with research interest in the general subjects.

Regional Editor

Manichander Thammishetty
Ph.d Research Scholar, Faculty of Education IASE, Osmania University, Hyderabad.

Advisory Board

Kamani Perera Regional Centre For Strategic Studies, Sri Lanka	Delia Serbescu Spiru Haret University, Bucharest, Romania	Mabel Miao Center for China and Globalization, China
Ecaterina Patrascu Spiru Haret University, Bucharest	Xiaohua Yang University of San Francisco, San Francisco	Ruth Wolf University Walla, Israel
Fabricio Moraes de Almeida Federal University of Rondonia, Brazil	Karina Xavier Massachusetts Institute of Technology (MIT), USA	Jie Hao University of Sydney, Australia
Anna Maria Constantinovici AL. I. Cuza University, Romania	May Hongmei Gao Kennesaw State University, USA	Pei-Shan Kao Andrea University of Essex, United Kingdom
Romona Mihaila Spiru Haret University, Romania	Marc Fetscherin Rollins College, USA	Loredana Bosca Spiru Haret University, Romania
	Liu Chen Beijing Foreign Studies University, China	Ilie Pinteau Spiru Haret University, Romania
Mahdi Moharrampour Islamic Azad University buinzahra Branch, Qazvin, Iran	Nimita Khanna Director, Isara Institute of Management, New Delhi	Govind P. Shinde Bharati Vidyapeeth School of Distance Education Center, Navi Mumbai
Titus Pop PhD, Partium Christian University, Oradea, Romania	Salve R. N. Department of Sociology, Shivaji University, Kolhapur	Sonal Singh Vikram University, Ujjain
J. K. VIJAYAKUMAR King Abdullah University of Science & Technology, Saudi Arabia.	P. Malyadri Government Degree College, Tandur, A.P.	Jayashree Patil-Dake MBA Department of Badruka College Commerce and Arts Post Graduate Centre (BCCAPGC), Kachiguda, Hyderabad
George - Calin SERITAN Postdoctoral Researcher Faculty of Philosophy and Socio-Political Sciences Al. I. Cuza University, Iasi	S. D. Sindkhedkar PSGVP Mandal's Arts, Science and Commerce College, Shahada [M.S.]	Maj. Dr. S. Bakhtiar Choudhary Director, Hyderabad AP India.
REZA KAFIPOUR Shiraz University of Medical Sciences Shiraz, Iran	Anurag Misra DBS College, Kanpur	AR. SARAVANAKUMARALAGAPPA UNIVERSITY, KARAIKUDI, TN
Rajendra Shendge Director, B.C.U.D. Solapur University, Solapur	C. D. Balaji Panimalar Engineering College, Chennai	V.MAHALAKSHMI Dean, Panimalar Engineering College
	Bhavana vivek patole PhD, Elphinstone college mumbai-32	S.KANNAN Ph.D , Annamalai University
	Awadhesh Kumar Shirotriya Secretary, Play India Play (Trust), Meerut (U.P.)	Kanwar Dinesh Singh Dept.English, Government Postgraduate College , solan

More.....

Review Of Research



PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA JRS RIBEIRO



Graziella Christina Corrêa Ventilari¹, Marcos Augusto Matos da Silva¹,
Müller Soares Marques¹, Odiléa Monteiro de Carvalho, M.Sc.²
and Marcello Pires Fonseca, Esp.²

¹Acadêmicos de Administração do Centro Universitário do Norte - UNINORTE /
Laureate International Universities.

²Professores e Pesquisadores do Centro Universitário do Norte - UNINORTE /
Laureate International Universities, Estado do Amazonas – Brasil.



ABSTRACT

The information technology of the data in the organizations, for many years has been a competitive edge, for the internal and external market, making yourself important to be studied and absorbed among academics, professionals and society. To the end, the present study will search for technology forms existing that can help the small businesses become more efficient in the management and dissemination of the data in and out of the business environment. Through this, the needs of the company JRS Ribeiro in store, manage and distribute their information effectively, will be used in this article as criteria to define the most effective way to implement a system within the organization consistent with the real business

needs of the company.

KEYWORDS :System; Information; Technology.

RESUMO:

A tecnologia da informação dos dados dentro das organizações, a muitos anos vem sendo um diferencial competitivo para o mercado interno e externo, tornando importante seu estudo e interesse

dentre acadêmicos, profissionais e pela sociedade. Neste intuito, o presente estudo explorará as formas de tecnologias existentes, que permitem auxiliar as pequenas empresas, tornando-as mais eficientes na administração e disseminação dos dados dentro e fora do ambiente empresarial. Assim, as necessidades da empresa JRS Ribeiro em armazenar, administrar e distribuir suas informações de forma eficaz são usadas neste artigo como critério para definir a forma mais eficaz de implementar um sistema dentro da organização condizente com as verdadeiras necessidades empresariais da empresa.

Palavras-chave: Sistema; Informação; Tecnologia.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo de caso versa sobre a organização JRS Ribeiro EPP, a definição da empresa deu-se através de uma visita técnica, que possibilitou a visualização dos setores, constatando-se a área mais crítica sendo a de Administração de Sistema de Informação (ASI), na qual foi trabalhada para a solução do problema.

A escolha da problemática deu-se pelo fato da empresa apresentar deficiências nessa área, que podem prejudicar o seu desempenho no ramo em que atua, sendo assim formulou-se a seguinte questão: Como realizar a implementação de um sistema de informação eficaz para a empresa JRS Ribeiro? Desta forma, para a solução da problemática definiu-se o objetivo geral: Propor a implementação de um sistema de informação eficaz para a empresa JRS Ribeiro. Em suma, os objetivos específicos: Identificar como ocorre o controle de informações da empresa JRS Ribeiro; Verificar de que forma poderá ser realizada a melhoria da informatização dos dados; e Propor solução informatizada condizente com as necessidades da empresa.

A JRS Ribeiro EPP, instrumento deste estudo, é uma empresa privada e está no mercado há 17 anos, destaca-se como única em seu segmento no estado do Amazonas. Atualmente, possuem quatro colaboradores, dois staffs e atua no ramo de piscicultura, com fabricação de tanques redes para criação de peixes, telas galvanizadas e revestidas em PVC, telas de alambrado, arames farpados, tanques escavados, cercamentos em geral e projetos relacionados à piscicultura.

A fundamentação teórica do projeto, que trata do tema sistema de informação, trará uma visualização geral sobre o conceito de sistema de informação; Tecnologia da informação; Sistema de informação e o desempenho dos negócios; Gestão do conhecimento e o Sistema da informação; Como fazer uso de um data Warehouse; A importância do sistema Data Warehouse nas organizações; e a Implementação do sistema Sycomtex.

A pesquisa de cunho científico teve o uso das ferramentas da qualidade: PDCA, Fluxograma, 5W2H, Diagrama de Ishikawa, Folha de verificação, Cronograma, que auxiliaram a pesquisa a desenvolver na prática o uso das mesmas a fim de atender satisfatoriamente as necessidades de melhoria da organização, desta forma obtendo a vantagem competitiva no mercado.

2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO (SI)

O sistema de informação tornou-se algo primordial nos negócios, pois está presente em todos os parâmetros do dia a dia de uma empresa. E tem a responsabilidade de coletar, processar, armazenar, distribuir e recuperar as informações tornando-se útil e necessário para a organização.

“Todo sistema, usando ou não recursos de tecnologia da informação, que manipula e gera informação pode ser genericamente considerado sistema de informação”. (REZENDE, 1999) apud Rezende e Abreu (2013, p. 38)

Segundo O'Brien e Marakas (2013, p. 2): “Um sistema de informação (SI) pode ser qualquer

combinação organizada de pessoas, [...] redes de comunicação, recursos de dados e políticas e procedimentos que [...], transformam e disseminam informações em uma organização [...]

Velloso (2011, p.15) afirma que o Sistema de informação “[...] compreende um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos, e financeiros agregados seguindo uma sequência lógica para o processamento dos dados e as correspondentes traduções em informações”.

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A tecnologia da informação utiliza a computação como meio para produzir, armazenar, transmitir e usar diversas informações. A TI possibilita melhoria a nível estratégico e funcional, aprimorando o processo de planejamento e execução das atividades dos departamentos da organização.

Conforme Laudon e Laudon (2010, p.12):

[...] Tecnologia de informação (TI), entende-se todo software e todo hardware de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais. Isso inclui não apenas computadores, disk drives, assistentes digitais pessoais [...] mas, também softwares, como os sistemas operacionais Windows ou Linux, o pacote Microsoft Office e os milhares de programas computacionais que normalmente podem ser encontrados em uma grande empresa.

Segundo Lucas (2006, p. 2): “A tecnologia permite à organização melhorar significativamente seu modelo de negócios e alterar sua estrutura”.

Na era da informação, a potencialidade das novas tecnologias é imprescindível, não se pode desconsiderar sua importância e seus recursos disponíveis, pois é de extrema dificuldade desenvolver um sistema de informação que é essencial para a empresa sem envolver essa tecnologia.

Muito mais que software e hardware, a tecnologia da informação tem como principal utilidade, auxiliar a organização em seus negócios, atividades e processos.

2.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO E O DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS

O papel que o sistema de informação tem no desempenho da organização é fundamental para o seu desenvolvimento diante de um mercado instável. A conexão informatizada com clientes e fornecedores, cada vez mais, maximizam as oportunidades de crescimento no ambiente de negócios.

Segundo Laudon e Laudon (2010, p. 5): “[...] Novos negócios e setores aparecem enquanto os antigos desaparecem, e empresas bem-sucedidas são aquelas que aprendem como usar as novas tecnologias [...]”.

O’Brien (2004, p. 41) reforça que “[...] um sistema de informação estratégica pode ser qualquer tipo de sistema de informação [...] que ajude uma organização a obter vantagem competitiva, reduzir uma desvantagem competitiva ou alcançar outros objetivos estratégicos”.

Daí a importância do SI para a tomada de decisão, através de uma análise precisa com usufruto de recursos de dados em tempo real.

2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO E O SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Tendo em vista as mudanças ocorridas na globalização econômica, o conhecimento e a informação tornou-se algo valioso para o mercado que está sempre em busca de novas abordagens competitivas. A gestão do conhecimento é um recurso estratégico importante, pois está inserida diretamente ao cotidiano das pessoas e das organizações.

No mundo em que vivemos, estamos bem no centro da era da informação com seus recursos tecnológicos cada vez mais avançados. Com isso, toda experiência e informação gerada pelo ser

humano torna-se um conhecimento. Existem vários canais para se buscar esse conhecimento, através de livros, enciclopédias e da própria internet. Diante disso, as empresas vêm inserindo a cada dia, o conhecimento no cotidiano organizacional o que torna importante seu papel dentro das organizações. A preocupação atual das empresas é a estabilização no mercado, e quanto maior for o conhecimento da informação e o cuidado em seu gerenciamento, maiores serão as chances de alcançar esta estabilidade. Contudo, para o sucesso é preciso pensar em longo prazo, pois as empresas necessitam entender a importância do conhecimento das pessoas agregando valor ao seu negócio.

Segundo O'Brien (2004, p. 60):

Os sistemas de gestão do conhecimento facilitam a aprendizagem organizacional e a criação do conhecimento. São projetados para fornecer um feedback rápido aos trabalhadores do conhecimento, encorajar alterações de comportamento dos funcionários e melhorar expressivamente o desempenho da empresa.

O conhecimento presente dentro das organizações torna-se eficaz e de qualidade. Portanto, motiva, incentiva e retém as pessoas que têm conhecimento, sendo uma prioridade das empresas bem-sucedidas.

Conforme Oliveira Jr (2001) apud (CRUZ; NAGANO, 2008):

Partindo do pressuposto de que o sucesso de uma empresa está baseado em sua capacidade de criar e transferir conhecimento de forma mais eficaz que seus competidores, entender os mecanismos pelos quais o conhecimento pode ser criado e transferido na empresa é ponto de partida para um resultado superior.

O conhecimento integrado com o sistema de informação gera resultados significativos para o mercado em que a empresa atua, uma vez que as organizações conseguem gerir, conservar, criar e aplicar os seus conhecimentos e transformá-los em estratégias competitivas. Através dos sistemas de informação, o campo de visão das empresas se ampliam tanto no setor interno como no externo e o processo de tomada de decisão se torna cada vez mais eficaz para a organização.

Cruz e Nagano (2008) afirmam:

[...] Com sistemas integrados, promove uma melhora na gestão do conhecimento, permitindo interações entre os membros organizacionais e acesso a inúmeras bases de dados, configurando-se na disseminação e armazenamento de informação e conhecimento.

2.4 COMO FAZER USO DE UM DATA WAREHOUSE

É importante dentro das organizações a confiabilidade e o armazenamento de informação de forma correta e segura, e isso representa maior segurança na tomada de decisão. Conforme Laudon e Laudon (2010, p. 154): "Data Warehouse é um banco de dados que armazena dados correntes e históricos de potencial interesse para os tomadores de decisão de toda a empresa". Tanto externo quanto internamente, a ideia do Data Warehouse é a de integrar os dados em uma única estrutura permitindo uma melhor utilização das informações através de gerentes e diretores da empresa.

Rosinie Palmisano (2006) afirmam que:

Os sistemas de informação são capazes de fornecer aos executivos todos os dados e informação que eles precisam, no entanto, não são capazes de fornecer o que talvez eles mais almejem: a própria decisão. Entretanto, quando relacionadas, essas informações podem se traduzir em importantes conhecimentos que orientarão o processo decisório.

Dentro das empresas o conhecimento dos dados através de recursos como o Data Warehouse, podem colaborar ainda para agregar informações importantes e específicas de: clientes, fornecedores, funcionários.

Pontos em que o sistema Data Warehouse revitaliza com os sistemas da empresa:

- Permitem que os sistemas antigos permaneçam em operação;
- Consolidam dados inconsistentes dos sistemas antigos em um conjunto coerente;
- Provém ambiente para planejamento e arquitetura de novo sistema de cunho operacional.

2.5 A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DATA WAREHOUSE NAS ORGANIZAÇÕES.

A relevância de um SAD, sistema de apoio à decisão, dentro das organizações precisa ser destacado, visto que é uma ferramenta que trata todos os dados e os transforma em informações relevantes para o processo de tomada de decisão organizacional.

O ponto principal é como o usuário está recebendo as informações dentro desse processo. Com isso, o processo decisório influencia todas as atividades da empresa. O data Warehouse é criado pelas organizações para fornecer suporte, permitindo uma tomada de decisão segura.

De acordo com O'Brien (2004, p. 142):

Um data warehouse armazena dados que foram extraídos dos vários bancos de dados de uma organização, sejam eles operacionais, externos ou de outra espécie. É uma fonte central de dados já trabalhados, transformados e catalogados, portanto, prontos para serem utilizados [...].

Muitas empresas ainda armazenam seus dados de forma isolada, com isso acabam armazenando os dados sem se preocupar sobre sua confiabilidade e sua comparação com os demais setores da empresa geram inconsistências que acabam aparecendo em reuniões. Almeida, Freitas e Souza (2011, p. 62) destacam que: "O data warehouse é utilizado como uma solução para essa falta de cuidado no uso de dados e informações, uma vez que constitui um grande depósito de dados central".

As informações são valiosas para as organizações, principalmente em seu processo decisório. Informações sobre fornecedores, estoque e vendas são os mais básicos, porém informações mais precisas sobre seus clientes dos últimos cinco anos, só são possíveis através do uso do data warehouse. Esta tecnologia em banco de dados vem crescendo no mercado e está cada vez mais presente no cotidiano das pequenas, médias e grandes empresas.

2.6 IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA SYSCOMTEX

O controle de qualidade alcançou no ambiente de trabalho um grau de importância que faz com que as organizações busquem pela sua prática e o aplique constantemente a fim de atender satisfatoriamente as necessidades dos clientes e assim, obter vantagem competitiva no mercado.

Para que haja uma integração do sistema Sycomtex com as necessidades reais da organização, foi necessário a utilização de duas ferramentas da qualidade que são de suma importância para o processo de implementação do sistema.

Determinadas atividades exigem uma visão integrada das etapas de um processo. A ferramenta utilizada para mapeá-las, do início ao fim, denomina-se fluxograma, cuja sua aplicabilidade permite "a realização de análise crítica para detecção de falhas e de oportunidades de melhorias" (MARSHALL JUNIOR et al., 2008, p. 108).

"Essa técnica pode assumir uma interminável série de nomes, formas e pequenos detalhes que não invalidam o caráter geral de técnica desenvolvida para 'desenhar o fluxo' de processos [...]" (CRUZ, 2002, p. 135).

O Diagrama de Ishikawa também conhecido como diagrama de causa e efeito, Diagrama 6M ou espinha de peixe é uma ferramenta utilizada para organizar as ideias para a análise das causas e efeito de um problema. Segundo Ramos (2000, p. 98): "[...] é uma figura composta de linhas e símbolos, que representam uma relação significativa entre um efeito e suas possíveis causas. Este diagrama descreve

situações complexas [...]”.

3 METODOLOGIA

A metodologia do projeto segue como um instrumento para orientação na elaboração de uma pesquisa, tornando mais fácil a obtenção para melhores resultados, uma vez que capacita o indivíduo de forma correta para elaborar e planejar todo o processo da pesquisa. Fachin (2006, p. 29) exara que “Todo trabalho científico deve ser baseado em procedimentos metodológicos, os quais conduzem um modo pelo qual se realiza uma operação denominada conhecer, outra agir e outra fazer”.

3.1 ANÁLISE DOCUMENTAL

A partir da análise documental foi possível obter os dados de forma concreta, buscando as informações necessárias para o conhecimento e realização da pesquisa.

Teoriza Fachin (2006, p. 146) que “A pesquisa documental corresponde a toda a informação coletada, seja de forma oral, escrita ou visualizada. [...] Correspondendo também às técnicas e os métodos que facilitam a sua busca e sua identificação”.

É importante salientar que essa análise foi vital para o aumento dos resultados positivos na solução dos problemas organizacionais, a fim de identificar como ocorre o controle de informação da empresa e a verificação da melhor forma para ser implementada a informatização dos dados da organização. Nessa pesquisa, foi utilizado o checklist de análise documental.

Foi identificado que a empresa possui um sistema de registros dos dados de clientes, vendas e compras de seus produtos, cadastro dos funcionários e pedidos para a produção armazenada de forma totalmente escrita, não possuindo um banco de dados informatizado.

3.2 ENTREVISTA

Foi realizado o roteiro de entrevista, contendo 10 perguntas, das quais foram respondidas por quatro colaboradores da empresa, onde identificou-se como ocorre o controle das informações da empresa, bem como verificou-se a forma mais adequada para se realizar as melhorias para a informatização dos dados.

Conforme Marconi e Lakatos (2010, p. 111), entrevista é “[...] Uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica, com o objetivo de obter informações do entrevistado sobre um determinado assunto”.

A entrevista foi importante, pode-se obter informações que ajudaram no processo de melhoria dentro da organização. Através da entrevista, em forma de perguntas para os colaboradores e sua diretoria foi constatado que a empresa não possui sistema de informação que permita o controle de caixa, estoque, cadastro de clientes. Contudo, a organização manifestou a vontade de possuir um sistema que permita melhorar o desempenho da organização.

3.3 OBSERVAÇÃO DIRETA

Foi utilizado o checklist de observação direta, que foi importante para a averiguação do controle de informação que é realizado na empresa atualmente, também foi possível realizar a verificação nos pontos a melhorar para uma informatização adequada dos dados condizentes as necessidades da empresa.

Segundo Marconi e Lakatos (2007, p.87) “A observação direta intensiva é realizada através de duas técnicas: observação e entrevista [...] não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar”.

Foi possível constatar através do uso desta ferramenta, que a empresa armazena seus dados como: cadastro de clientes, controle de caixa e seus controles de fornecedores em pasta de arquivo, porém a empresa possui seus hardwares e softwares e um layout condizente.

4 DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

A demonstração de resultados desta pesquisa foi baseada na definição de metas, foi de suma importância que todas as metas estivessem direcionadas de acordo com a viabilidade e prazos definidos.

Desta forma, este estudo propôs a implementação de um sistema de informação eficaz para suprir às necessidades da empresa através de um software, baseado nas metas estabelecidas, conforme abaixo:

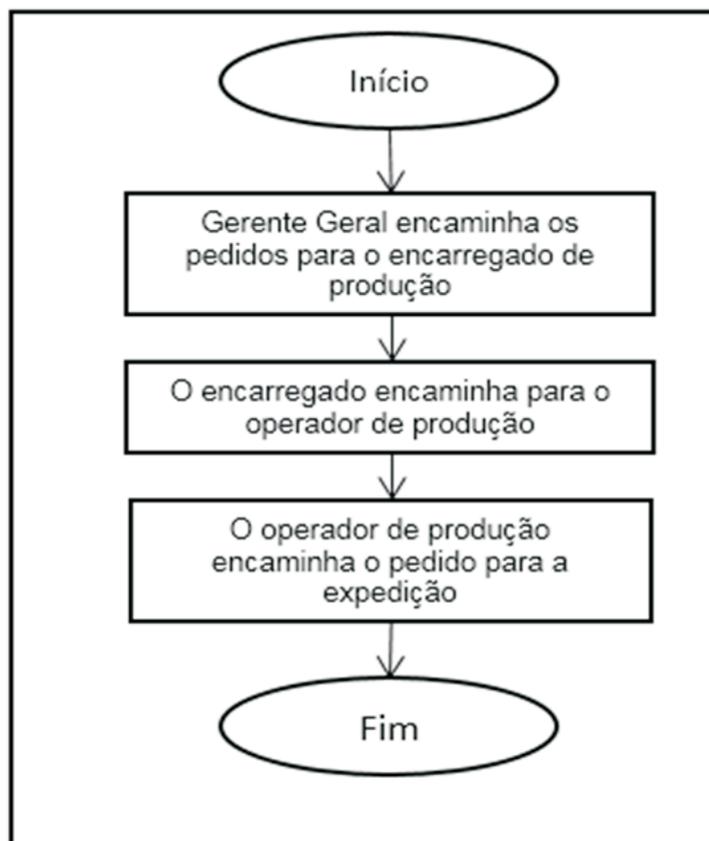
- Meta 1 – Identificar como ocorre o controle de informação da empresa JRS Ribeiro, até o dia 30/08/2015;
- Meta 2 – Verificar de que forma poderá ser realizada a melhoria da informatização dos dados, até o dia 30/09/2015;
- Meta 3 – Propor solução informatizada condizente com as necessidades da empresa, até o dia 31/10/2015.

4.1 FLUXOGRAMA

Marshall Junior et. al. (2008, p. 107) define fluxograma como “uma representação gráfica que permite fácil visualização dos passos de um processo. Apresenta sequência lógica e de encadeamento de atividades e decisões, de modo a se obter uma visão integrada [...]”.

Na FIG. 1, pode ser visualizado o fluxograma atual da empresa. Em visita técnica realizada na organização, verificou-se que a mesma não possuía um fluxograma do processo de sistema de informação, mas com base nos dados obtidos foi realizado um fluxograma do processo atual, no qual serviu como direcionamento para a execução do processo de forma correta e organizada.

Figura 1 – Fluxograma atual do processo



Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

O Fluxograma demonstrado na FIG. 1, representa o processo atual da empresa e de que forma funciona o controle de sistema de informação. É possível observar que todo o processo se inicia com o atendimento ao cliente, encaminhando o pedido de forma escrita para o encarregado de produção, em seguida o pedido é encaminhado de forma verbal para o setor terceirizado de pintura e soldagem de ferro, e o operador de produção (tecelagem) terminando o processo, o produto é encaminhado à expedição de forma verbal.

Em contrapartida, o processo correto iniciaria de forma digital através do sistema de informação adequado para a organização. O processo realizado desta forma não consegue integrar os setores da empresa causando a demora no andamento da produção e a falta de informação para os demais setores da empresa causando assim ineficiência para a tomada de decisão tanto gerencial como da alta administração. Cada etapa é seguida da seguinte forma:

Gerente Geral encaminha os pedidos para o encarregado de produção – A gerente encaminha o pedido do cliente de forma escrita para o encarregado de produção.

O encarregado de produção encaminha para o operador de produção – O encarregado encaminha o pedido de fabricação de forma verbal para o operador de produção.

O Operador de produção encaminha o pedido para a expedição – O Operador de produção encaminha o pedido já concluído para a expedição aonde finaliza o processo.

Diante deste cenário, em análise sistemática do fluxo de informações, sugeri o fluxograma,

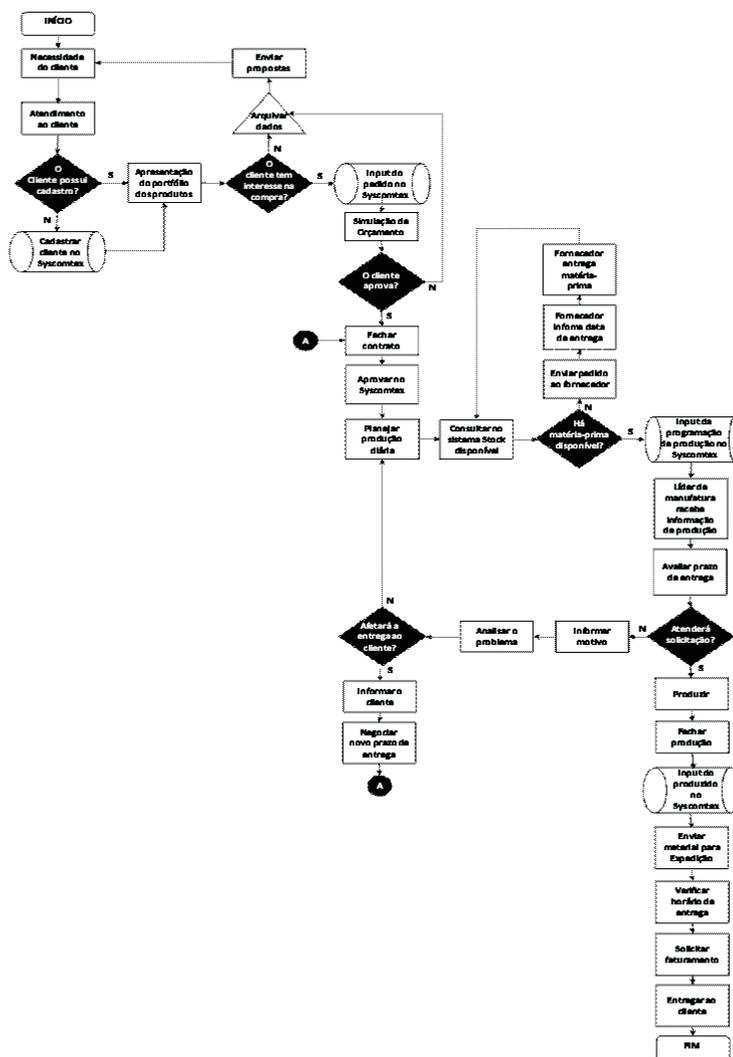
conforme FIG. 2.

O fluxograma mostrado na FIG. 2, representa a proposta para empresa, onde descreve cada etapa das atividades realizadas. Nota-se que o foco das atividades está sempre no cliente que é a base principal de sustentação do negócio. Com a necessidade do cliente surge a demanda para se produzir e assim é realizado todo o processo, até a entrega final. Vale ressaltar, dá importância com a implementação do Sycomtex no desenvolvimento das tarefas da organização, a fim de eliminar o que hoje é realizado manualmente e verbalmente.

No fluxograma proposto, a informação está estruturada e integrada ao sistema, e assim possibilita a visualização ampla das atividades que ocorrem no processo de negócios. É importante esta visão integrada de todo o processo e deve-se buscar estender para toda a empresa, principalmente aos setores que integram e colaboram no fluxo. Manganote (2005, p. 156) enfatiza que é uma “[...] ferramenta básica para o entendimento do funcionamento interno e dos relacionamentos empresariais[...]”.

A medida que a implementação é feita pode acontecer algumas melhorias contínuas, desta forma é fundamental a revisão das etapas do processo, bem como um redesenho analítico do fluxograma.

Figura 2 – Fluxograma proposto do processo



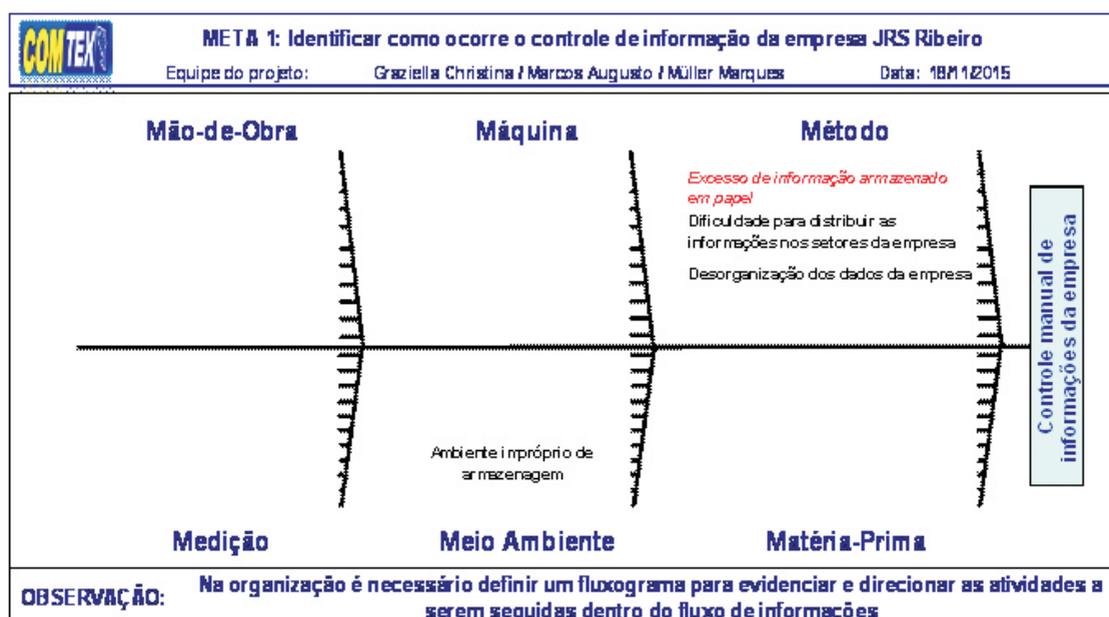
Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Utilizou a ferramenta do Diagrama de Ishikawa para constatar mais claramente as dificuldades da organização, pois conforme Abrantes (2009, p. 311): “Esse diagrama é desenhado para ilustrar claramente várias causas que afetam um processo por classificação e relação das causas”.

As causas são divididas em seis grupos: mão de obra, materiais, máquinas, métodos, meio ambiente e medição (MARSHALL JUNIOR et al., 2008). Vale ressaltar que nem sempre serão aplicados todos os M's, pois nem sempre eles irão coincidir com o estudo realizado.

Banas (2008, p. 20) complementa que “Esse sistema permite estruturar hierarquicamente as causas de determinado problema ou oportunidade de melhoria, bem como seus efeitos sobre a qualidade dos produtos”.

Gráfico 1 – Diagrama de Causa e Efeito Manual de Informações da empresa



Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Principal Causa: Excesso de informação armazenado em papel.

Dentre os pontos críticos citados no Diagrama de Ishikawa da Meta 1 (GRÁF. 1), constatou-se como causa raiz do problema, o excesso de informação que é armazenado em papel. Desta forma, a empresa dedica grande parte do tempo em controlar manualmente as informações. A ferramenta de causa e efeito possibilita buscar com precisão os processos considerados complexos dividindo-os em processos mais simples e, portanto, mais controláveis (TUBINO, 2000).

Gráfico 2 – Diagrama de Causa e Efeito Não há informatização na empresa

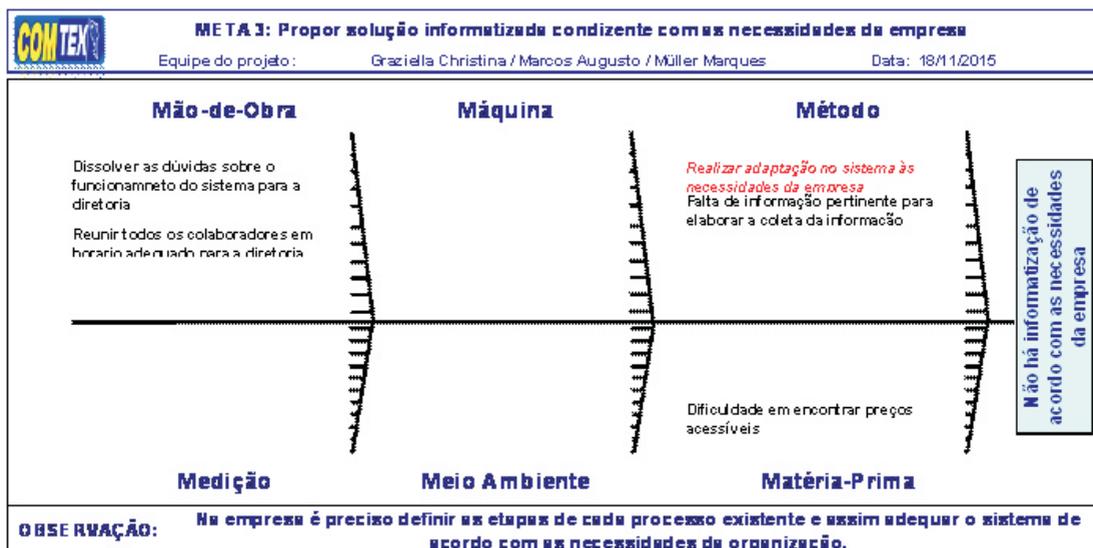


Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Principal Causa: Dificuldade em distribuir as informações claras e objetivas.

Analisando o Diagrama de Ishikawa da Meta 2 (GRÁF. 2), a causa raiz do problema está relacionada a dificuldade em distribuir as informações de forma clara e objetiva na organização. O processo de comunicação de informação é importante e deve acontecer sem ruídos, com a aplicação do Diagrama de Ishikawa nota-se o resultado e a centralização de um processo, e as causas que tecnicamente possam afetar esse resultado, essas informações coerentes são justificadas nos estudos de Werkema (1995).

Gráfico 3 – Diagrama de Causa e Efeito Não há informatização na empresa de acordo com as suas necessidades



Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Principal Causa: Realizar adaptação do sistema às necessidades da organização.

Com base no Diagrama de Ishikawa da Meta 3 (GRÁF. 3), a causa raiz do problema está relacionada em realizar a adaptação do sistema às necessidades da organização onde irá refletir no atendimento aos clientes, controle de informações de matéria-prima, entrada e saída de pedidos, bem como à comunicação informatizada entre os colaboradores tanto no processo administrativo quanto na produção. A aplicação do Diagrama de causa e efeito pode ser utilizado para a investigação de um ponto negativo, e corrigi-lo, bem como um efeito positivo, e incorporá-lo ao processo (MARTINI JUNIOR, 2009).

CONCLUSÃO

Os benefícios ganhos com a melhoria da administração do sistema de informação na empresa serão perceptíveis para os setores de atendimento ao cliente, gestão de estoque, planejamento e controle financeiro da empresa. Resultando na otimização e rapidez nos processos. É importante que a organização tenha o conhecimento do funcionamento de seus setores de maneira informatizada e com isso possa dispor dessa informação de maneira rápida e eficaz, auxiliando diretamente na tomada de decisão da organização.

Para o administrador, ter o total conhecimento e controle de suas informações de maneira rápida e organizada é de suma importância, pois um sistema informatizado torna-se ferramenta fundamental para o planejamento estratégico, para o gerenciamento das informações em uma tomada de decisão, bem como minimiza os riscos de erros, tornando a gestão mais eficaz.

A importância que o estudo tem para os acadêmicos, de fato, contribui para o aprendizado e para a aplicação do conhecimento no gerenciamento dos dados internos da organização, possibilitando a análise crítica e a proposta de soluções de melhorias aos problemas encontrados no cotidiano da organização.

Para clientes, fornecedores, colaboradores e a sociedade como um todo. A empresa se tornará melhor estruturada, adequando-se as novas tecnologias e oferecendo produtos e serviços de melhor qualidade, tornando seu posicionamento mais atrativo no mercado.

Para pesquisas futuras, sugere-se que a empresa reorganize seu orçamento anual programando-se para a implementação do sistema tendo em vista que a diretoria se mostrou interessada em realizar a implementação o mais rápido possível. Em suma, proponha-se também que sejam analisados, além dos critérios quantitativos expostos, outros artigos relacionados ao tema. Além disso, outra possível contribuição, que poderia ser obtida, seria a análise de outros tipos de Data Warehouse entre pesquisadores e profissionais da área e a própria organização, fomentando novas conclusões no campo de sistema de informação (SI) e seus recursos e os utilizando para benefício de um todo.

REFERÊNCIAS

1. ABRANTES, José. Gestão da Qualidade. Rio de Janeiro: Interciência, 2009.
2. ALMEIDA, Souza de Mário; FREITAS, Regina Cláudia e SOUZA, de Manoel Ireneu. Gestão do conhecimento para tomada de decisão. São Paulo: Atlas, 2011.
3. BANAS, Fernando. Construindo um sistema de gestão da qualidade. São Paulo: Epse Editora, 2008.
4. CRUZ, Andressa Cláudia e NAGANO, Seido Marcelo. Gestão do conhecimento e sistema de informação: uma análise sobre a ótica da teoria de criação do conhecimento. Disponível em: <http://www.scjelo.br/pdf/pci/v13n2/a08v13n2.pdf>. Acesso em: 28 Ago 2015.
5. CRUZ, Tadeu. Sistema, Organização & Métodos: Estudo integrado das novas tecnologias de

informação. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

6.FACHIN, Odília. Fundamentos de metodologia. 5ª ed. Saraiva, 2006.

7.LAUDON, Keneth C. e LAUDON, Jane P. Sistemas de Informações gerenciais. 9ª. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

8.LUCAS, Henry C. Tecnologia da Informação: tomada de decisão estratégica para administradores. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

9.MANGANOTE, Edmilson José Tonelli. Organização, sistemas & métodos. 3ª ed. São Paulo: Alínea, 2005.

10.MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos da metodologia científica. 7ª. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

11._____. Técnicas de Pesquisas. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

12.MARSHALL JUNIOR, Isnard; CIERCO, Agliberto Alves; ROCHA, Alexandre Varanda; MOTA, Edmarson Bacelar. Gestão da Qualidade. 9ª. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

13.MARTINI JUNIOR, L. C. Use armas na defesa do meio ambiente. Revista BQ-Qualidade – fevereiro/99, p. 78-81.

14.O'BRIEN, James A e MARAKAS, G. M. Administração de Sistema de Informação: uma introdução. São Paulo: McGraw-Hill, 2013.

15.O'BRIEN, James A. Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet. 2ª. Ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

16.RAMOS, A.W. CEP para processos contínuos e em bateladas. São Paulo: Fundação Vanzolini, 2000.

17.REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. Tecnologia da Informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 9ª. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

18.ROSINI, Marco Alessandro e PALMISANO, Angelo. Administração de Sistema de Informação e a gestão do conhecimento. São Pioneira Thomson Learning, 2006.

19.TUBINO, D. F. Manual de planejamento e controle da produção. São Paulo: Atlas, 2000.

20.VELLOSO, Fernando de Castro. Informática: conceitos básicos. 8ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

21.WERKEMA, M.C.C. Ferramentas estatísticas básicas para o gerenciamento de processos. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 1995.

Publish Research Article

International Level Multidisciplinary Research Journal

For All Subjects

Dear Sir/Mam,

We invite unpublished Research Paper, Summary of Research Project, Theses, Books and Books Review for publication, you will be pleased to know that our journals are

Associated and Indexed, India

- ★ Directory Of Research Journal Indexing
- ★ International Scientific Journal Consortium Scientific
- ★ OPEN J-GATE

Associated and Indexed, USA

- DOAJ
- EBSCO
- Crossref DOI
- Index Copernicus
- Publication Index
- Academic Journal Database
- Contemporary Research Index
- Academic Paper Database
- Digital Journals Database
- Current Index to Scholarly Journals
- Elite Scientific Journal Archive
- Directory Of Academic Resources
- Scholar Journal Index
- Recent Science Index
- Scientific Resources Database

Review Of Research Journal
258/34 Raviwar Peth Solapur-413005, Maharashtra
Contact-9595359435
E-Mail-ayisrj@yahoo.in/ayisrj2011@gmail.com
Website : www.ror.isrj.org