

A implantação de um sistema de informação em uma empresa do ramo de papelaria na cidade de Sumé/PB

Wladimir Tadeu Viesi (Universidade Federal de Campina Grande/UFCG) wladviesi@hotmail.com
Hellany C. Araújo de Lima (Universidade Federal de Campina Grande UFCG) hellanyufcg@hotmail.com

Resumo:

A configuração presente dos ambientes competitivos, cujas características básicas giram em torno da intensa mutabilidade e crescente exigência do público consumidor, imputam às empresas rivalizantes a necessidade de buscar alternativas inovadoras em seus sistemas de gestão. Neste contexto, o objetivo desse artigo é apresentar a importância da gestão da informação, como ação estratégica nos negócios de uma pequena empresa. Para tanto, efetuou-se um estudo de caso em uma empresa do ramo de papelaria na cidade de Sumé/PB. Como método, realizou-se, inicialmente, pesquisa bibliográfica para embasamento teórico, e, posteriormente, foram realizadas entrevistas, além de diversas visitas à empresa, com observações abertas e sistemáticas. Como resultado, decidiu-se implantar o *software* denominado Programa de Papelaria – Livraria e diverso 6.1, no propósito de contribuir, significativamente, na melhoria da gestão da informação, em especial no controle de estoque.

Palavras chave: Gestão da Informação, *Software*, Controle de Estoque.

The implementation of an information system in a stationery company in the town of Sumé/PB

Abstract

The present configuration of the competitive environments, whose basic features revolve around the intense changing and growing popular demand consumer, impute to companies rivalizantes the need to seek innovative alternatives in their management systems. In this context, the objective of this article is to present the importance of information management as strategic action in a small company to do so, conducted a case study in a stationery company in the town of Sumé/PB. As a method, conducted initially, bibliographical research for theoretical basis, and, subsequently, interviews were conducted, besides various visits to the company, with open and systematic observations. As a result, it was decided to deploy the software named stationery Program – Bookstore and diverse in 6.1 purpose of contributing significantly in improving the management of information, in particular on stock control..

Key-words: : Information management, Software, Stock Control

1. Introdução

Um dos grandes vetores das transformações no cenário competitivo é a contínua evolução da tecnologia que, em virtude de sua grande disseminação, afetou de modo significativo todas as atividades humanas e fez crescer o grau de incerteza e imprevisibilidade do futuro. Dentre as novas tecnologias, destaca-se a Tecnologia da Informação (TI), que passou a ser um importante componente competitivo para as organizações (ALBANO, 2001).

A turbulência no ambiente empresarial, que gera um clima de incerteza para a tomada de decisões, estimula os profissionais a procurarem entender de modo mais amplo as contribuições que as tecnologias podem oferecer à gestão estratégica da informação. No setor das pequenas empresas não se registra o conhecimento amplo de suas informações úteis nem de suas respectivas fontes. Assim, este trabalho é importante porque tem, como objetivo, abordar, a partir da revisão da literatura da área, a utilização da tecnologia da informação

como suporte à gestão da informação numa empresa de papelaria, adaptando um sistema de *software* moldado às características operacionais da mesma.

2 Conceituação

2.1 Sistema de informação

Pode-se descrever a informação como uma mensagem de comunicação audível ou visível, em geral apresentada sob a forma de documento, que envolve um emissor e um receptor e cuja finalidade é mudar o modo como o destinatário vê algo ou exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento. Diferente dos dados, a informação tem significado e se organiza tendo em vista algum fim (DAVENPORT e PRUSAK, 1998).

A evolução da importância da informação nas organizações ocorreu da seguinte forma: na década de 50, considerava-se a informação um requisito burocrático necessário, que contribuía para reduzir o custo do processamento de muitos papéis; nos anos 60 e 70, via-se a informação como um suporte aos propósitos gerais da empresa, que auxiliava no gerenciamento de diversas atividades; a partir das décadas de 70 e 80, passou-se a compreender a informação como um fator de controle e gerenciamento de toda a organização, que ajudava e acelerava os processos de tomada de decisão, e, da década de 90 até os dias atuais, passou-se a reconhecer a informação como um recurso estratégico, uma fonte de vantagem competitiva para garantir a sobrevivência da empresa (LAUDON e LAUDON, 1996).

Há poucas décadas, existia um ambiente menos instável, onde tudo se processava de maneira mais lenta, mas que, a partir do início dos anos 90, novos fatores, como a abertura aos produtos estrangeiros, concorrentes mais agressivos, fornecedores mais fortes e clientes mais exigentes, tornou o mercado mais dinâmico e competitivo.

Sofisticando-se os mercados, tornou-se necessário aperfeiçoar as áreas de informação das empresas, agregando-se estratégias para obter sucesso. A mensagem estratégica que uma economia fundamentada na informação transmite é tão visível, que a informação passou a ser a base para a competição, capaz de acionar as alternativas tecnológicas para o seu gerenciamento (McGEE e PRUSAK, 1994).

Acredita-se que nenhuma empresa pode escapar aos efeitos da revolução causada pela informação. Os gestores cada vez mais gastam recursos com a tecnologia da informação e se envolvem na sua gestão (PORTER e MILLAR, 1985). A empresa deve ter consciência de que a informação é um requisito tão importante quanto os recursos humanos, pois é dela que depende o sucesso ou o fracasso das decisões tomadas por seus responsáveis e também por todos os seus colaboradores. A informação é, por conseguinte, um elemento primordial nas organizações, que torna possível estabelecer as condições necessárias para atingir seus objetivos e aumentar sua competitividade (FREIRE, 2000).

Além disso, é preciso considerar que a estratégia sempre se formula com base nas informações disponíveis e que por isso nenhuma estratégia será melhor do que a informação da qual deriva. Deste modo, o que determinará a excelência de uma empresa será o fato de ser capaz de coletar, organizar, analisar e implementar mudanças a partir de informações, integrando-as no processo de melhoria contínua de suas atividades (REZENDE, 2001).

A informação é fundamental no apoio às estratégias e aos processos de tomada de decisão, porque, conforme afirma Beuren (2000), possibilita um maior controle das operações empresariais. Para a autora, utilizar a informação significa interferir no processo de gestão

com a possibilidade de provocar uma mudança organizacional, uma vez que este uso afetaria os diversos elementos que compõem tal sistema.

A gestão da informação engloba a sinergia entre a tecnologia da informação, comunicação e os recursos/conteúdos informativos, visando o desenvolvimento de estratégias e a estruturação de atividades organizacionais. Portanto, a gestão da informação implica mapear as informações necessárias, fazer sua coleta, avaliar sua qualidade, proceder ao seu armazenamento e à sua distribuição e acompanhar os resultados de seu uso (MARCHIORI, 2002).

Gestão estratégica da informação, portanto, significa o uso da informação com fins estratégicos para obter vantagem competitiva (LESCA e ALMEIDA, 1994). Ao se analisar o cenário em que as empresas estão inseridas, é possível constatar o quanto a turbulência deste ambiente pressiona, fazendo-as interagirem com um ambiente em constante mutação, que oferece tanto oportunidades quanto ameaças. De fato, é de vital importância que os gestores usem a informação como instrumento que lhes permita conhecer melhor a empresa e o ambiente competitivo em que atua, de modo que, identificando as ameaças e oportunidades nele presentes, possam desenvolver ações capazes de dar uma solução eficaz à turbulência ambiental (BEUREN, 2000).

2.2 Tecnologia de informação

A tecnologia da informação alterou o mundo dos negócios de forma irreversível. Desde que foi introduzida sistematicamente, em meados da década de 50, houve uma mudança radical no modo de operar das organizações (MCGEE e PRUSAK, 1994). Na atualidade, tanto sob a perspectiva acadêmica quanto do mundo dos negócios, é uma questão de grande relevância. Antonialli (1996) concorda que fortes tendências e fatores tecnológicos são os responsáveis por contínuas adaptações da postura estratégica empresarial.

A tecnologia da informação abrange uma gama de produtos de *hardware* e *software* capazes de coletar, armazenar, processar e acessar números e imagens, que são usados para controlar equipamentos e processos de trabalho e conectar pessoas, funções e escritórios dentro das empresas e entre elas (WALTON, 1993). A tecnologia da informação corresponde a objetos (*hardware*) e veículos (*software*) destinados a criar sistemas de informações que, por sua vez, resultam da implementação da TI através do uso de computadores e da telecomunicação (BALARINE, 2002).

De um modo mais amplo, pode-se afirmar que a tecnologia da informação refere-se a um conjunto de *hardware* e *software* que tem, como função, o processamento das informações, que implica coletar, transmitir, estocar, recuperar, manipular e exibir dados, tarefas que podem estar incluídas em microcomputadores, conectados a redes ou não, mainframes, scanners (leitoras) de códigos de barra, estações de trabalho, softwares como planilhas eletrônicas ou banco de dados, além de outros (CAMPOS FILHO, 1994).

Albertin (1996) apresenta também uma abrangente definição da tecnologia da informação, uma vez que a conceitua como tudo aquilo com que se pode obter, armazenar, tratar, comunicar e disponibilizar a informação. Para o autor, investimentos em TI são expressivos e as empresas esperam, através destes, ampliar a relação de objetivos gerenciais que venham a influenciar o seu desempenho.

A tecnologia da informação é considerada relevante para as organizações, pois:

- Proporciona a inovação de muitos produtos e serviços e viabilizado o surgimento de importantes capacidades dentro das organizações como, por exemplo: entrega *online*

de informação; acesso eletrônico a serviços; habilidade de solicitar e obter serviços específicos; pagamento e apresentação eletrônica de contas e habilidade de utilizar vários produtos de *software*, sem que seja preciso realimentar os dados (ALBERTIN, 2000);

- Trata-se de uma das maiores e mais poderosas influências no planejamento das organizações, podendo inclusive colaborar com a estratégia competitiva das empresas por oferecer vantagens competitivas; diferenciar produtos e serviços; melhorar o relacionamento com clientes; facilitar a entrada em alguns mercados; possibilitar o estabelecimento de barreiras de entrada, auxiliar a introdução de produtos substitutos e permitir novas estratégias competitivas com o uso de sua própria tecnologia (ALBERTIN, 2001);
- É responsável pelo armazenamento de dados provenientes do ambiente externo. A ferramenta mestra para esta função é o banco de dados - repositório central de todas as informações pertinentes ao relacionamento de uma empresa com seus clientes e/ou fornecedores (NEWEL, 2000).

Apesar de sua notória importância, não basta apenas coletar e armazenar dados. É essencial transformá-los em informações relevantes ao processo de gestão estratégica. Logo, para o sucesso e a viabilidade de seu emprego, principalmente no ambiente das pequenas empresas, é necessário utilizar uma ferramenta que forneça respostas rápidas aos usuários finais da maneira mais simples e econômica possível.

Para implantar com êxito uma tecnologia de informação, as empresas precisam levar em conta algumas condições básicas, como: integrá-la a outras ferramentas de gestão, considerando que adotá-la é apenas uma variável de decisão estratégica, e ter consciência de que os benefícios realmente significativos virão a médio e longo prazo.

Walton (1993) esclarece que, para facilitar a implementação da tecnologia da informação na empresa, é necessário criar uma visão estratégica, isto é, uma visão que, no contexto estratégico, seja não só capaz de alinhar as estratégias de negócios, de organização e de tecnologia da informação, mas também de abranger a estratégia competitiva e os modelos organizacionais que poderão direcionar o sistema de tecnologia da informação ou ser direcionados por ele.

Para o autor, a tecnologia da informação abrange três ângulos que formam o denominado triângulo estratégico.

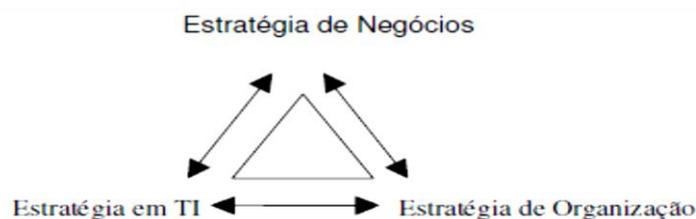


Figura 1: Alinhamento estratégico entre negócios, organização e tecnologia.

Para Laurindo et al. (2001) é necessário utilizar a tecnologia da informação sob o enfoque da eficácia de seu emprego, comparando e analisando os resultados de sua aplicação no negócio das organizações, os impactos de seu uso na operação e estrutura das empresas. Após estudarem os modelos que tratam do papel da tecnologia da informação nas organizações, ou seja, de como ela pode contribuir de modo eficaz para seu sucesso ou maior competitividade, os autores destacam os seguintes pontos relevantes:

- Necessidade de uma clara visão estratégica tanto do negócio quanto da TI, ou seja, necessidade de que se considere a TI um meio para obtenção de vantagens competitivas no negócio, um meio voltado ao mercado e ao usuário de TI;
- Manutenção da vantagem competitiva por mais tempo, com base na gestão da TI e no alinhamento estratégico com o negócio;
- Consideração de aspectos técnicos e operacionais, para que se atualizem as evoluções em TI e haja uma integração entre as estratégias e sua estrutura;
- Busca da eficácia, não somente da eficiência, por medir os resultados relativamente aos objetivos e às metas da organização;
- Importância de um bom relacionamento entre os executivos de TI e dos negócios;
- Avaliação da TI a partir de critérios variados, abrangendo aspectos técnicos, organizacionais e estratégicos;
- Gestão e avaliação dinâmicas da TI, com acompanhamento contínuo e flexível, a fim de que se possam promover mudanças e atualizações externas.

Na atual economia de informação, a concorrência entre as empresas baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz (McGEE e PRUSAK, 1994).

A tecnologia da informação, que apoia todos estes processos, pode ser um fator importante no aperfeiçoamento do uso da informação estratégica presente no ambiente, informação esta capaz de criar grande valor e manter as organizações unificadas.

2.3 Segurança da informação

A segurança da informação oferece suporte para obter um acesso confiável e prontamente disponível a informações. Isto implica em dados e sistemas prontamente disponíveis e confiáveis. Adicionalmente, o não repúdio e autenticidade compreendem o que poderia ser denominado de responsabilidade final e, dessa forma, busca-se fazer a verificação da identidade e autenticidade de uma pessoa ou agente externo de um sistema a fim de assegurar a integridade de origem (FERREIRA e ARAÚJO, 2008).

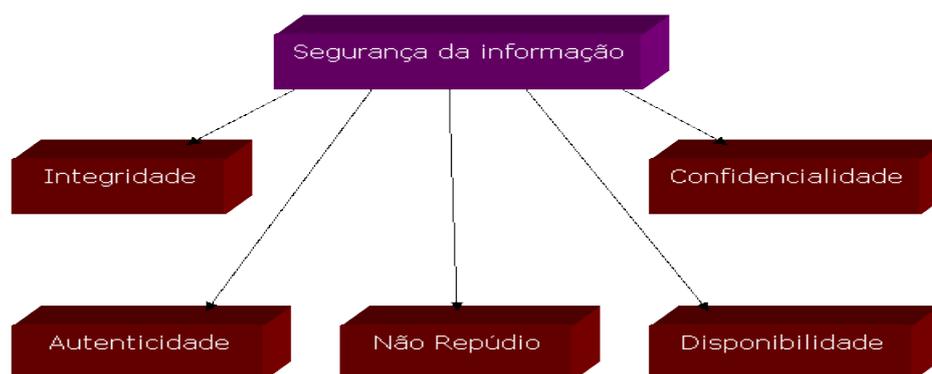


Figura 2 : Pilares da segurança da informação

Os pilares acima visam prover os sistemas de informações contra os mais variados tipos de ameaças como, por exemplo:

- Revelação de informações – em casos de espionagem;

- Fraude – não reconhecimento da origem, modificação de informações ou mesmo caso de espionagem;
- Interrupção – modificação de informações;
- Usurpação – modificação de informações, negação de serviços ou espionagem.

Valem ressaltar que as ameaças acima podem ser de diversas naturezas e, nesse sentido, as ameaças são, geralmente, classificadas como passiva, ativa, maliciosa, não maliciosa. Para lidar com essas ameaças, torna-se necessário a definição de políticas e mecanismos de segurança, visando dar suporte a:

- Prevenção – evitar que invasores violem os mecanismos de segurança;
- Detecção – habilidade de detectar invasão aos mecanismos de segurança;
- Recuperação – mecanismo para interromper a ameaça, avaliar e reparar danos, além de manter a operacionalidade do sistema caso ocorra invasão ao sistema.

Algumas questões de natureza operacional surgem em decorrência da necessidade de prover suporte à segurança de sistemas de informações, tais como:

- É menos dispendioso prevenir ou corrigir danos?
- Qual o grau de segurança a ser imposto aos sistemas de informações?
- Qual o nível de legalidade das medidas de segurança desejadas?

3 Estudo de caso

Foi empregado o método de estudo de caso por permitir análise ampla da situação e a compreensão de diversos aspectos relacionados entre si. Os dados foram coletados por entrevista de profundidade, elaborada a partir do esquema conceitual do planejamento estratégico de tecnologia estabilizada, com posterior análise qualitativa. Foram realizadas entrevistas com a gerente, além de diversas visitas à empresa, com observações abertas e sistemáticas dos registros manuais que são feitos na compra e venda dos produtos, filmagens e fotos do ambiente de trabalho durante o período de agosto a setembro de 2013.

4 Resultados

4.1 Funcionamento da empresa

A empresa em estudo é a Xerox e Papelaria da Barbara, está localizada na Avenida 1º de Abril, 651, loja 02, centro – Sumé PB. Iniciou suas atividades em julho de 2009, a ideia partiu da vinda da UFCG para Sumé, pois a empreendedora ao perceber a carência desta atividade na cidade resolveu investir neste ramo. A empresa conta com 4 (quatro) funcionárias, todas do sexo feminino e com segundo grau completo, trabalham 8 (oito) horas diárias, não apresenta taxa de absenteísmo e rotatividade. Seus maquinários são novos e seminovos.

Oferece serviço de xerox, encadernação, impressão, plastificação, artigos de presentes e toda linha de material escolar, tendo seu público alvo à população em geral, mas sempre procurando uma atenção especial aos estudantes. Seu objetivo principal é oferecer o melhor atendimento, melhor preço e procurar sempre negociar com o cliente, para que o mesmo sintam-se satisfeito. Entretanto, a referida empresa carece de eficiência e agilidade operacional.

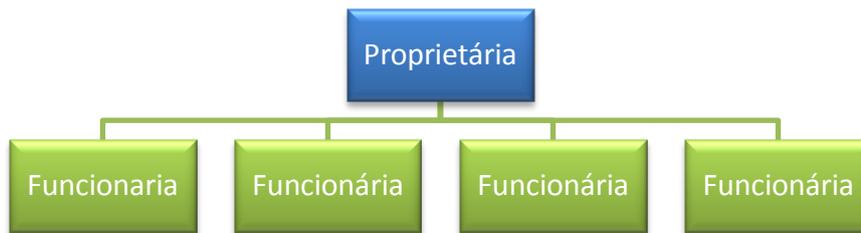


Figura 3 - Organograma da empresa

A organização não conta com um sistema de informação eficiente. A organização é representada por uma única proprietária, detentora de todas as tomadas de decisões e conta com 4 funcionarias, como é representado na figura 3. As atendentes não possuem nenhum tipo de treinamento para a implantação de um novo sistema de informação.

4.2 Estudo preliminar do sistema de informação

No estudo preliminar, a proprietária da papelaria tem pretensão em investir seus recursos humanos e financeiros na informatização da empresa, como ação necessária para o crescimento sustentável dos seus negócios.

A ação da Tecnologia da Informação e seus recursos, sem organização antecipada, não atinge seu objetivo de auxiliar a empresa em todos os seus processos e níveis de ação. O *software*, o computador e seus periféricos são apenas importantes instrumentos de organização e não um fim em si mesmo. (REZENDE; ABREU, 2011).

Os objetivos essenciais do negócio estão envolvidos na missão da empresa. E cada empresa tem a sua missão específica, da qual decorrem seus objetivos organizacionais principais. (CHIAVENATO e SAPIRO, 2009)

A missão da empresa é oferecer serviço e produto com qualidade, preço baixo, atendimento diferenciado, procurando sempre atualizar-se em termos de avanços tecnológicos e equipamentos, assim garantir confiabilidade aos clientes.

Visão - ser reconhecido como a empresa que oferece o melhor serviço de papelaria, fotocópias e atendimento da cidade.

Valores - Satisfazer os desejos dos clientes é motivacional para toda equipe da organização; Nosso compromisso é gerar conforto, segurança e respeito aos clientes e colaboradores, para assim manter um ambiente harmonioso.

A empresa busca almejar um maior poder de barganha frente aos seus concorrentes, juntamente com a qualidade do produto, ou seja, preço baixo com qualidade, característica esta que a diferencia dos demais concorrentes, apresentando alta taxa de satisfação.

As limitações do sistema de informação existem, além de não dispor de funcionários treinados na parte computacional, a empresa ainda abrange serviços de xérox, locação de filmes e material escolares que não dispõe de um sistema integrado de controle de estoque. Na área de locação de filmes, ela conta com um serviço de informação, que controla a saída e o retorno do produto, mas já na área da xérox e da venda de material escolar, conta apenas com um controle de estoque manual, de difícil gerenciamento.

A gestão da informação entrará como suporte para a organização que apresenta dificuldade em trabalhar com a informação como recurso estratégico. Por este motivo, considera necessário auxiliá-la, oferecendo-lhe os meios de capacitação empresarial, entre os quais a

tecnologia da informação, que se configura como um importante impulso, capaz de torná-la mais eficiente e competitiva.

4.3 Análise do sistema atual de informação

A empresa em questão não possui sistema informatizado, ou seja, seus controles são feitos exclusivamente por meio das notas fiscais realizadas através da compra dos itens necessários a empresa, ou seja, só se é feito o controle daquilo que entra no estabelecimento o que sai não é registrado. Além disso, a empresa possui um estoque limitado que é repostado com base em informações dadas pelos funcionários que visualizam a falta dos produtos e avisam para a proprietária. Todos estes dados revelam a necessidade de informações mais confiáveis.

Outra razão importante para o investimento é o custo cada vez menor dos computadores e a onda de gestão integrada por *software* que parecem incentivar cada vez mais a proprietária a investir nesse setor em busca de melhor desempenho da empresa com relação aos concorrentes.

É aconselhável uma avaliação antes de investir em *softwares* avançados, pois este tipo de investimento pode ser muito alto e trabalhoso para a empresa, caso ela e os funcionários não estejam totalmente capacitados a lidar com essa nova tecnologia. Mas por outro lado, leva em consideração a qualidade do gerenciamento de alguns aspectos, como a quantidade de clientes, o orçamento, o estoque, as análises financeiras, a quantidade de empregados, a quantidade de registros e documentos etc.

Levantada à necessidade de implantação de um sistema de informação, a empresa deverá avaliar o que realmente precisa, para assim comparar todos os pacotes oferecidos no mercado (custo/benefício) e, então, escolher um sistema mais eficaz para sua gestão.

4.4 Especificações do sistema de informação

As organizações têm necessidades crescentes por informações, que propiciam suporte as suas decisões. Portanto os requisitos funcionais surgem como auxílio na estrutura da empresa.

Na Xerox e papelaria da Bárbara os principais requisitos funcionais são: Manter os clientes, organizar o material que será utilizado para a confecção das fotocópias em escarcelas plásticas e em ordem alfabética, comercialização de artigos escolares e escritório em geral, serviço de fotocópias, impressão e encadernação.

Atualmente a XPB não utilizam um sistema informatizado (*software*), ou seja, todo o sistema de informação da empresa é manual em todos os seus módulos. Os registros de entrada de mercadorias compradas são contabilizados pelo contador que presta serviço, via nota fiscal eletrônica, conforme figura 5, abaixo.

DADOS DO PRODUTO/SERVIÇOS														
CÓDIGO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇOS	NCM/SH	CSOSN	CFOP	UND	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	Desc.(R\$)	B. CALC ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALÍQUOTAS ICMS	IPI
458577	FOLHA EVA AZ CLARO C/10F 40X48 4971	39211900	000	5102	UN	1	8.3900	8.39	1,68	6,71	1,14	0,00	17%	0%
441140	FOLHA EVA AZ BEBE C/10 40X60 33733	40021911	000	5102	UN	1	15.2900	15.29	3,06	12,23	2,08	0,00	17%	0%
457028	FOLHA EVA AZ ESC C/10F 40X48 4954	39211900	000	5102	UN	2	8.3900	16.78	3,36	13,42	2,28	0,00	17%	0%
441135	FOLHA EVA BC C/10 40X60 33728	40021911	000	5102	UN	1	15.2900	15.29	3,06	12,23	2,08	0,00	17%	0%
53651	NEO PEN GIGANTE 12 CORES 00069	96082000	000	5102	UN	5	6.2900	31.45	6,29	25,16	4,28	0,00	17%	0%
53821	NEO PEN MIRIM 12 CORES 00077	96082000	000	5102	UN	5	5.4900	27.45	5,49	21,96	3,73	0,00	17%	0%
432043	MASSA DE MODELAR KOALA S/PB 6 CORES 2833	34070010	000	5102	UN	12	0.8900	10.68	2,14	8,54	1,45	0,00	17%	0%
432044	MASSA DE MODELAR KOALA S/PB 12 CORES 2674	34070010	000	5102	UN	12	1.6300	19.56	3,91	15,65	2,66	0,00	17%	0%
454251	LAPIS DE COR PIRILAMPO 12 CORES 2475	96091000	000	5102	UN	12	1.9900	23.88	4,78	19,10	3,25	0,00	17%	0%
456767	LAPIS 12 CORES C/MARCA TEXTO 120112-DT	96091000	000	5102	UN	3	10.3900	31.17	6,23	24,94	4,24	0,00	17%	0%
447574	LAPIS DE COR GREENCASTLE 12CORES 10.3001	96091000	000	5102	UN	12	2.4900	29.88	5,98	23,90	4,06	0,00	17%	0%
430769	LAPIS DE COR KIT 12 CORES 112002	96091000	000	5102	UN	12	2.4900	29.88	5,98	23,90	4,06	0,00	17%	0%
447572	LAPIS DE COR MULTICOLOR SUPER 24CORES 11.2400N	96091000	000	5102	UN	6	7.6900	46.14	9,23	36,91	6,27	0,00	17%	0%

CÁLCULO DO ISSQN			
INSCRIÇÃO MUNICIPAL	VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS	BASE DE CÁLCULO DO ISSQN	VALOR DO ISSQN
	0,00	0,00	0,00

DADOS ADICIONAIS

Figura 5 – Registro de entrada

4.5 Programação do sistema de informação

A papelaria em estudo usa um sistema manual de informação, em que todo o material que entra é informado através das notas fiscais, e as saídas são anotadas manualmente, este tipo de informação se encontra no mercado atual ultrapassado, sendo este, um sistema lento e trabalhoso, o qual causa desperdício, tanto de tempo quanto de material, já que não se tem um controle de material que sai da papelaria.

A figura 6 abaixo mostra um exemplo de como funciona o sistema manualmente, baseado no fluxo de caixa, ou seja, após todos os expedientes os funcionários registram todo o dinheiro que entra, com isso é possível saber ao final de cada dia, semana ou mês os respectivos lucros ou prejuízo da empresa.



Figura 6 – Registro manual e espaço da papelaria

Para ter uma melhor eficiência e eficácia no sistema da papelaria, faz-se necessário a elaboração de um plano de contingência, que é um documento onde estão definidas as responsabilidades estabelecidas em uma organização, para atender a uma emergência e também contém informações detalhadas sobre as características da área ou sistemas envolvidos. É um documento desenvolvido com o intuito de treinar, organizar, orientar, facilitar, agilizar e uniformizar as ações necessárias às respostas de controle e combate às ocorrências anormais.

Há inúmeras tecnologias de informações para ser aplicado na empresa, dentre as demais, escolheu-se o *software* “Programa de Papelaria – Livraria e diverso 6.1”. Este é um

software voltado para estabelecimentos no ramo de livrarias e papelarias em geral. Auxilia no controle de estoque, compras, vendas e fluxo financeiro, mostrando de maneira simples e segura o movimento da empresa. Possui controle por relatórios, é compatível com leitores de código de barras, impressoras não fiscais, matriciais, jatos de tinta e lasers, também realiza *backup* automaticamente. Segue abaixo, as características do *software*:

- Agenda de compromisso;
- Baixa automática de produtos no estoque;
- Cadastro com foto de fornecedores, clientes e produtos;
- Controle de acesso e comissões;
- Controle de comissões;
- Controle de estoque;
- Controle diário do caixa;
- Controle financeiro (contas a pagar e a receber, cheques pessoais e de clientes);
- Devoluções de estornos ou encalhe de produtos;
- Relatório de fluxo de caixa;
- Entrada de produtos por nota fiscal;
- Entrada de produtos por produto sem nota fiscal;
- Faturamento de venda;
- Impressão de etiquetas de código de barra;
- Lista produtos com estoque mínimo;
- Orçamentos e consignação;
- Relatórios de estorno, entradas, cadastro, alteração de preços dos produtos por data e estoque;
- Tabela resumida e completa para vendedores externos;
- Tabelas de preços ajustáveis pelo usuário.

Este programa supre todas as necessidades que uma papelaria necessita, além de proporcionar um impulso para o crescimento da empresa. Para tanto, recomenda-se adquirir sua licença, cujo valor de R\$329,00 é plenamente acessível e viável.

4.6 Disponibilidade e uso do sistema de informação

De acordo com o que foi analisado, pode se afirmar que a empresa possui disponibilidade para receber esse *software*, pois ela apresenta uma boa estrutura tecnológica com três computadores, estrutura financeira para compra, manutenção dos programas e capacitação dos funcionários.

Configurações, nesse modulo do programa, é onde vai ser realizado o cadastramento dos dados, o tipo perfil da empresa, ativar os relatórios e as configurações em geral, conforme a figura 7, abaixo.

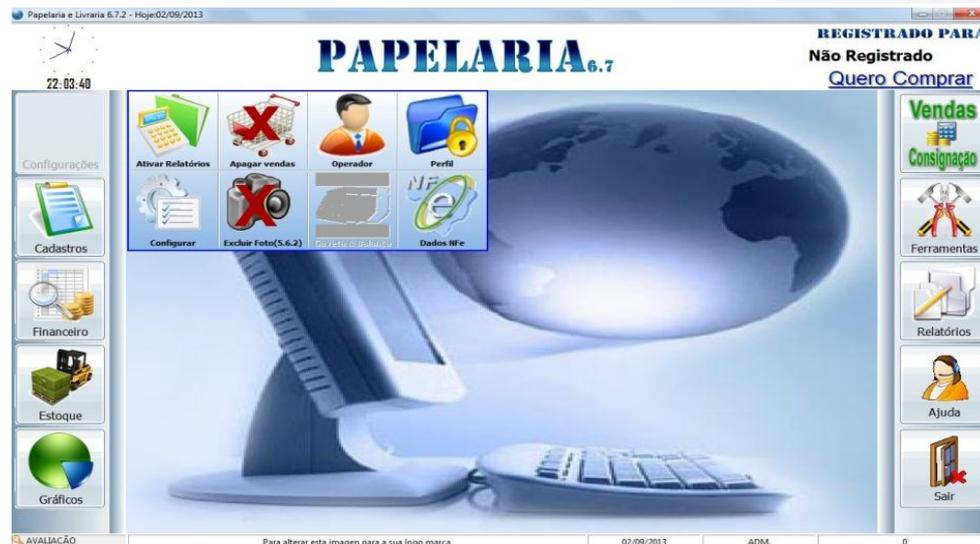


Figura 7 – Configurações do sistema de informação

5. Recomendações

- *Software* capaz de gerenciar os processos do estabelecimento, como os diversos cadastros e o controle de compra e venda de mercadorias, uma vez que o sistema atual não satisfaz os requisitos necessários.
- Sistema que deve permitir o *login* do usuário, controle de clientes, de funcionários, de fornecedores e representantes, de estoque, dos produtos, o controle de compras e vendas e ainda o controle de contas a pagar e contas a receber.
- Recolher a informação necessária e manter essa informação atualizada, integrando assim, todo o software desenvolvido com o restante do sistema operativo da empresa.
- Ao receber uma nota fiscal de compras, a empresa realizará o cadastro dos novos produtos adquiridos e uma vez cadastrado pode-se realizar consultas, alterações ou exclusões.
- Necessidade das informações estarem disponíveis a todo o momento, inclusive fora do ambiente da loja.

6. Conclusões

A empresa em estudo controla seus estoques visualmente, ou seja, não há um sistema de controle baseado em registros de entrada e saída. A partir do problema analisado percebeu-se a necessidade de implantação de um software que propicie vantagem tecnológica e econômica, de modo que, as informações estejam sempre atualizadas permitindo assim, menor custo, maior eficiência e, conseqüentemente, melhor gerenciamento.

Referências

ALBANO, C. S. Adoção de novas tecnologias da informação: um estudo de problemas e ações nas Cooperativas Agropecuárias do Rio Grande do Sul. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24., 2001, Anais... Campinas, São Paulo. 1 CD-ROM., 2001.

ALBERTIN, A L. Aumentando as chances de sucesso no desenvolvimento e implementação de sistemas de informações. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v.36, n.3, p.61-69, jul/ago/set., 1996.

- BALARINE, O. F. O.**. Gestão da informação: tecnologia da informação como vantagem competitiva. Revista de Administração de Empresas – eletrônica, São Paulo, v.1, n.1, ,2002. jan/jun. Disponível em: <<http://rae.com.br/eletrônica>> Acesso em 29/08/2003.
- BEUREN, I.M.**. Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas, ,2000.
- CAMPOS FILHO, M. P.** Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios. Revista de Administração de Empresas, n.6, v.34, p.33-45, nov./dez. 1994..
- CHIAVENATO, I., SAPIRO, A.,** Planejamento estratégico, Rio de Janeiro, Campus, 2009.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L.** Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- FERREIRA, F. N., ARAUJO, m.,** Política de segurança da informação, São Paulo, Ciência Moderna, 2008.
- FREIRE, J. E.** Uma abordagem sobre os colaboradores na atual sociedade da informação. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo. 2000.
- LAUDON, K; C.; LAUDON, J. P.**. Management information systems: organization and technology. New Jersey: Prentice-Hall, 1996.
- LAURINDO, F. J. B.; SHIMIZU, T.; CARVALHO, M. M.; RABECHINI JUNIOR, R.**. O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações. Revista Gestão e Produção. São Carlos, v. 8, n. 2, p. 160-179, ago, 2001..
- LESCA, H.; ALMEIDA, F. C.**. Administração estratégica da informação. Revista de Administração. São Paulo: v.29, n.3, p.66-75, jul./set. 1994..
- MARCHIORI, P.**. A ciência da informação: compatibilidade no espaço profissional. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.9, n.1, p.91-101, jan./mar. , 2002.
- MCGEE, J. V.; PRUSAK, L.** Gerenciamento estratégico da informação. Rio de Janeiro: Campus,,1994..
- MCT/SEPIN** “Qualidade e Produtividade no Setor de Software, 2005. .In: www.mct.gov.br/sepin/Dsi/Software/Menu_Qualidade.htm Acessado em Fevereiro de 2006
- NEWELL, F.** Fidelidade.com. São Paulo: Makron Books, 2000..
- PORTER, M.E.; MILLAR, V.E.**. How information give you competitive advantage. Harvard Business Review, v. 63, n. 4, p. 149-160, jul./aug.. 1985.
- REZENDE, Y.** Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.8, n.1, p.11-21, jan./mar. 2001..
- WALTON, R.** Tecnologia da informação: o uso da TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1993.