



Sistema de Informação em uma Empresa no Ramo de Serviços de Comunicação Multimídia: Um Estudo de Caso

Mateus de Melo Oliveira, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão,
mateusdmeloliveira@gmail.com

Bruna Aparecida de Oliveira, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão,
brunadeoliveira1203@gmail.com

Denislaine Regina Cordeiro, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão,
denislaine.rc@gmail.com

Marcos Machado Pedroso, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão
marcos-augusto@hotmail.com

Claudilaine Caldas de Oliveira, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão
claudilainecaldas@gmail.com

Resumo: Os Sistemas de Informações é relevante para as empresas tomarem decisões adequadas e otimizar os processos nas organizações. Desta forma, o presente trabalho teve por objetivo analisar a utilização de um sistema de informação integrado em uma empresa especializada em serviços de telecomunicações multimídia na região Centro-Oeste do Paraná, e após propor soluções. Para a coleta de dados foram realizadas: visita in loco, bem como aplicação de questionário presencial com os funcionários da empresa. Ao término do estudo, pode-se perceber que o sistema atende as suas necessidades, auxiliam do desempenho das suas tarefas e disponibiliza informações confiáveis com rapidez. Palavras-chave: Sistema de Informação; Gestão da Informação; Telecomunicações.

1. Introdução

Nos últimos anos, empresas do ramo em serviços de comunicação multimídia, tem-se observado uma crescente demanda, devido à utilização cada vez maior de aplicações como videoconferência, telefonia, correio multimídia, etc.

Assim, oferecer qualidade de processamento e comunicação para seus usuários torna-se relevante para um sistema de serviços multimídia, assim a utilização desses sistemas apresenta particularidades que devem ser levadas em considerações na concepção e na sua utilização, pois afetam diretamente a qualidade final das informações que são apresentadas ao usuário (CERVI, 2003).

Os Sistemas de Informações (SI) são entendidos como uma parte da Tecnologia de Informação (TI), sendo que para Santos *et al.* (2012) o SI é considerado um conjunto de componentes inter-relacionados, que juntos, possibilitam a entrada ou coleta de dados, o processamento dos mesmos e a geração de informações necessárias para a tomada de decisões. Em contrapartida, a TI é o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para manipulação de informações e conhecimento, baseando-se em *hardware*, *software*, telecomunicações e gestão de informações (REZENDE, 2002).



Nesse contexto, diante do avanço da tecnologia e do efeito da globalização, os SI tornam-se relevante para as empresas tomarem decisões adequadas e otimizar os processos nas organizações. Corroborando com esta perspectiva, o objetivo desse estudo foi analisar a utilização de um sistema de informação integrado denominado ERP (do inglês, *Enterprise Resource Planning*) em uma empresa especializada em serviços de telecomunicações multimídia na região Centro-Oeste do Paraná, e após propor soluções. Esse sistema de informação integra todos os dados e processos da empresa, para auxiliar na sua gestão, plataforma e consultoria e é de suma importância para o sucesso no serviço prestado pela mesma.

Assim, a presente pesquisa se enquadra na área de Engenharia de Produção, a Gestão Organizacional, definida pela Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO, 2008) como o conjunto de conhecimentos relacionados à gestão das organizações, cuja subárea é o SI.

Dessa forma, o artigo está estruturado em outras cinco seções principais, além desta introdução. Na segunda seção o referencial teórico conceitual adotado sobre sistema e tecnologia da informação. Na terceira seção é descrita a metodologia utilizada para a coleta e análise dos dados. Na quarta seção encontram-se os resultados e discussões do assunto abordado. E, por fim, as considerações finais do estudo são expostas.

2. Sistemas de informação gerencial

O cenário atual é de grande competitividade entre empresas que atuam nos mais diversos setores, para obtenção de êxito nessa disputa em se manter consolidada no mercado, as empresas buscam ferramentas para otimizar o gerenciamento das informações disponíveis em suas bases de dados, possibilitando a seus gestores e executivos realizar a tomada de decisões com base em informações atualizadas e precisas, diminuindo o tempo de resposta em situações onde tempo e precisão são vitais, neste contexto, uma das ferramentas utilizadas para esse fim são os sistemas de informações gerenciais – SIG (EICHSTAEDT; DEGENHARDT, 2012).

De acordo com Oliveira (2008) os SIG são indispensáveis em empresas que utilizam sistemas informatizados, visto que os dados por si só não servem de base para tomada de decisões, precisando ser tratados e convertidos em informações efetivas, nesta fase que os sistemas de informações gerenciais atuam, processando dados em informações para a alta gerência.

O SIG tem a função de auxiliar a organização a alcançar suas metas, fornecendo detalhes a respeito das operações regulares da empresa, possibilitando controlar, organizar e planejar suas ações com maior eficiência e eficácia (STAIR; REYNOLDS, 2002). Também denominados de sistemas táticos, os SIG, lidam com atividades da gerência de médio escalão, focando na sintetização de dados e geração de relatórios (TURBAN, 2004).

O fluxo de informação dos sistemas de informações gerenciais está representado na Figura 1.



XII EEPA

ENCONTRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO AGROINDUSTRIAL
EPA - DE CAMPO MOURÃO PARA O MUNDO

Campo Mourão, Paraná, Brasil, 20 a 22 de novembro de 2018

ANAIS ISSN 2176-3097

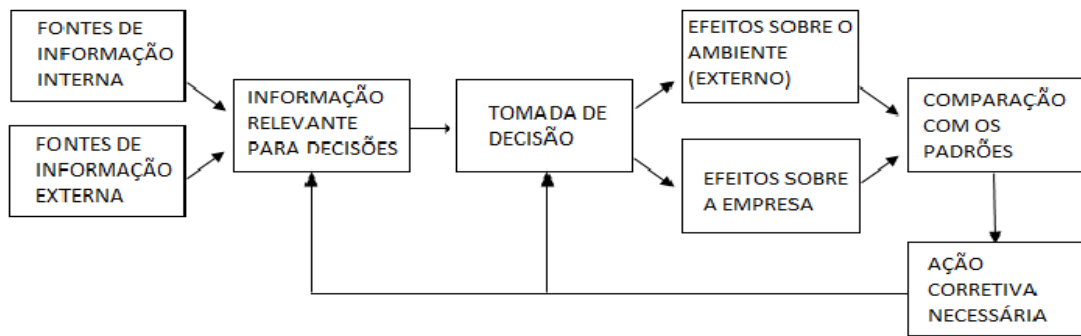


Figura 1: Fluxograma do SIG. Fonte: Oliveira (2008, p. 27).

2.1 Importância dos sistemas de informações gerenciais para as empresas

De acordo com o Oliveira (2008, p. 44) aponta os benefícios que os SIG trazem para as empresas:

- Melhoria no acesso às informações, o que favorece a precisão dos relatórios, conseqüentemente acabam sendo gerados mais rapidamente e com menor esforço;
- Melhoria na operacionalização dos serviços;
- Melhoria nas tomadas de decisões, com posse de informações mais rápidas e fidedignas;
- Melhoria na estrutura organizacional, devido um melhor fluxo de informações;
- Melhoria no sistema de adaptação das empresas frente a imprevistos, ocasionados devidos as rápidas transformações no mercado.

Segundo Porto e Bandeira (2006) é possível notar que através de informações mais rápidas e precisas os SIG proporcionam ganhos de vantagem competitiva às organizações, além da facilidade em acessar as informações mais relevantes e melhora nas tomadas de decisões.

2.2 Sistemas ERP

Sistema Integrado de Gestão Empresarial - SIG (do inglês, *Enterprise Resource Planning* – ERP), é um sistema de informação que integra todos os dados e processos de uma empresa em apenas um sistema (REZENDE, 2002). Para Hehn (2010) o ERP é uma evolução expandida do MRP II (*Material Requirement Planning*). O MRP II segundo Corrêa e Giansesi (2007) é um programa que realiza o cálculo da necessidade dos materiais, suas quantidades e o momento em que são necessários os recursos de manufatura, como materiais, pessoas, equipamento e entre outros, para que se cumpram os programas de entrega dos produtos com um mínimo de formação de estoques.

Já o ERP é uma coleção integrada de sistemas que atendem a todas as necessidades de um negócio, e separada por departamentos, como contabilidade, finanças, controle de produção, compras e outros; todos os sistemas, separados por módulos estão integrados e partilham os mesmos dados ocasionando em processos de trabalho padronizados, procurando representar as melhores práticas mundiais de cada função (HICKS, 2009). A adoção desses sistemas complementa Hehn (2010) exige disciplina e os usuários devem mantê-los sempre atualizados.

Corrêa e Giansesi (2007) apontam as áreas em que o ERP permite a integração,



conforme mostra a Figura 2.



Figura 2: Áreas de Integração do ERP. Fonte: Adaptado de Corrêa e Giansesi (2007).

Resumidamente, os sistemas ERP possuem uma série de características que as distinguem de sistemas desenvolvidos internamente nas empresas e de outros pacotes comerciais, sendo elas (BUCKHOUT et al., 2010): a) são pacotes comerciais de *software*; b) são integrados; c) são desenvolvidos a partir de modelos-padrão; c) utilizam um banco de dados corporativo; d) requerem procedimentos de ajuste; e) possui abrangência funcional.

2.2.1 Implantação de Sistemas ERP

De acordo com Bio *et al.* (2009) um sistema ERP permite planejar, controlar os gastos, otimizar os processos de produção, possibilitando a melhoria da gestão e da tomada das decisões, pontos fundamentais para o crescimento da empresa.

A necessidade de implantação de um sistema ERP se dá, na maioria das vezes, quando a situação na empresa está fora de controle, seja em relação a dificuldade de acesso às informações, ou seja, devido à falta de integração entre os setores. No entanto, Oliveira *et al* (2007) afirma que se deve realizar quatro questionamentos para identificar esse cenário:

1. Informação: Consigo obter as informações atualizadas e confiáveis de forma rápida e segura, sem aquelas incontáveis e intermináveis cobranças ou reuniões improdutivas? Dependo de muitas pessoas para obter as informações? Perco vendas ou atendo os clientes de forma não satisfatória por falta de informação?

2. Financeiro: O que tenho exatamente a receber e a pagar hoje, a curto, médio e longo prazos? Consigo planejar as compras, vendas, recebimento e pagamentos?

3. Qualidade: Atendo os clientes com qualidade? Cumpro o prazo de entrega e entrego exatamente o que foi vendido? Qual é o tempo total gasto no ciclo venda, produção, entrega e recebimento?

4. Controle: Qual é o meu estoque de produtos? Os estoques estão muito altos? Quais são os produtos sem giro há tempos? Quais produtos ou serviços são rentáveis? Qual é o meu custo?



Oliveira *et al.* (2007) afirma que uma vez que é percebido a situação da empresa e quais são os pontos a melhorar deve-se investir em tecnologia mais modernas para assim alcançar os objetivos da mesma, e TAURION *et al.* (2010) complementa afirmando que existe à necessidade de adaptação dos *softwares* de SI às condições do mercado e da empresa, ou seja, a customização.

As empresas tendem a utilizar sistemas híbridos numa tentativa de trabalhar da melhor forma possível, o que muitas vezes pode ocasionar aspectos conflitantes. O ideal segundo Wang (2007, p. 36) é evitar a “confusão de plataformas, arquiteturas e formatos de bancos de dados” que dificultam as atividades dos usuários do sistema.

Na utilização dos sistemas híbridos, na qual somente alguns módulos são utilizados, Valle (2008) afirma que existe a necessidade de gerenciar interfaces entre os módulos do ERP utilizados e os outros sistemas já existentes e que essa divergência de arquiteturas ou plataformas requer rotinas de tradução de dados que podem ser mais ou menos complexas, dependendo do nível de incompatibilidades entre os sistemas envolvidos.

3. Revisão de literatura

Foram selecionados nove artigos nacionais alinhados ao tema desse estudo e que compõe o Portfólio Bibliográfico (PB). Os estudos do PB estão apresentados no Quadro 1.

Código	Autor/Ano	Título	Local de Publicação
1	MENDES e ESCRIVÃO FILHO (2002)	Sistemas integrados de gestão ERP em pequenas empresas: um confronto entre o referencial teórico e a prática empresarial	Gestão e Produção
2	OLIVEIRA e RAMOS (2002)	Fatores de sucesso na implementação de sistemas integrados de gestão empresarial (ERP): estudo e caso em uma média empresa	Anais do XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção
3	RAMOS e MIRANDA (2003)	Processo de adoção de um sistema integrado de gestão (ERP): uma pesquisa qualitativa com gestores da Unimed/Natal	Anais do XXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção
4	MENDES e FILHO (2007)	Atualização tecnológica em pequenas e médias empresas: proposta de roteiro para aquisição de sistemas integrados de gestão (ERP)	Gestão e Produção
5	DUQUE <i>et al.</i> (2009)	Dificuldades na Implantação de Sistemas ERP: Estudo de caso em uma empresa Espírito-Santense de distribuição atacadista	Anais do VI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia
6	PACHECO; PUGLIA; GOLLO (2010)	Fatores críticos de sucesso em projetos de implantação de sistemas integrados de gestão (ERP) - A análise a partir de um estudo de caso em uma empresa Multinacional.	Anais do XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção
7	MAGANHA e RODRIGUES (2014)	Sistemas ERPs em pequenas e médias empresas: análises das publicações na base Scopus	Anais do XXXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção
8	ALVARENGA; ALMEIDA; JÚNIOR (2016)	Caracterização das Potencialidades do Sistema de Informação Gerencial em uma Indústria Química	Revista Interdisciplinar de Tecnologias e Educação
9	JUNIOR; SANTOS; OLIVEIRA (2017)	Qualidade da informação de um Sistema ERP: Estudo de caso em uma fábrica de ração	Anais do XXXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção

Quadro 1: Trabalhos que compõem o Portfólio Bibliográfico (PB).

Definido o PB, realizou-se a análise bibliométrica das pesquisas selecionadas.



3.1 Análises bibliométrica

Para a análise do PB serão apresentados os resultados do perfil dos trabalhos encontrados sobre sistema de informação nas organizações; ERP e sistemas integrados de gestão, sendo estruturado da seguinte forma: quanto ao tipo de pesquisa (estudo de caso, teórico ou multicaso), reconhecimento científico dos trabalhos e palavras chaves de maior destaque.

De acordo com os artigos do PB, investigou-se que tipos de pesquisa foram realizadas, identificando assim, três tipos: estudo de caso, estudo teórico e multicasos. Observou-se que o tipo mais utilizado foi o estudo de caso, com seis artigos, seguido de multicasos com dois artigos e por fim o estudo teórico com um artigo. Desse modo, nota-se a relevância de realizar o estudo de caso visto à frequência que este é muito explorado no meio acadêmico.

Para análise da relevância científica das pesquisas do PB, baseou-se no número de citações no *google* acadêmico de cada publicação, esta análise torna-se importante quando se busca pesquisas que já obtiveram aceitação no meio acadêmico-científico.

Em relação ao reconhecimento científico dos artigos do PB, destaca-se o artigo intitulado “Atualização tecnológica em pequenas e médias empresas: proposta de roteiro para aquisição de sistemas integrados de gestão (ERP)” com 30 citações; seguido do artigo “Fatores de sucesso na implementação de sistemas integrados de gestão empresarial (ERP): estudo e caso em uma média empresa” com 22 citações; na sequência se encontra o artigo intitulado “Processo de adoção de um sistema integrado de gestão (ERP): uma pesquisa qualitativa com gestores da Unimed/Natal” com 12 citações e por fim o artigo “Fatores críticos de sucesso em projetos de implantação de sistemas integrados de gestão (ERP) - A análise a partir de um estudo de caso em uma empresa Multinacional” com cinco citações.

Um dos pontos relevantes a serem analisados e que evidência a efetividade do processo de pesquisa de um tema, é o conjunto de Palavras-chave (PC) mais citadas nos artigos do PB. Identificar quais foram as PC utilizadas pelos autores dos artigos do PB oferece aos pesquisadores maior conhecimento em relação aos termos usados no tema que está sendo pesquisado. Neste contexto, essas informações são úteis para avaliar se foram utilizadas palavras-chave coerentes e acertadas para formar o PB. Assim, as PC mais relevantes dos artigos do Portfólio Bibliográfico seguido do número de vezes que apareceram são as seguintes: *Enterprise Resource Planning* (ERP) 6; Sistemas Integrados de Gestão (SIG) 3 e Pequenas e Médias Empresas 3.

Nota-se a presença principalmente de ERP e SIG, podendo confirmar que a presente pesquisa está coerente com o tema na literatura.

4. Metodologia

No desenvolvimento da pesquisa utilizou-se o método de abordagem qualitativo. Haja vista que os dados da pesquisa foram obtidos a partir de observação direta na empresa estudada e aplicação de um roteiro de pesquisa.

A presente pesquisa classifica-se quanto aos fins como descritiva e, exploratória, pois, visou descrever e analisar a utilização do sistema de informação da empresa o ERP (*Enterprise Resource Planning*). Para a fundamentação teórica, a busca de informações foi



norteada a partir da identificação dos conceitos teóricos em livros, artigos científicos, teses e dissertações.

Para a coleta de dados realizou-se visitas presenciais em uma Empresa especializada em serviços de telecomunicações multimídia na região Centro-Oeste do Paraná, sendo objeto de estudo a instalação de rede. Aplicou-se um roteiro de pesquisa referente a percepção da qualidade da informação em 15 funcionários que compõe os setores de vendas, finanças, Recursos Humanos, Desenvolvimentos de Projetos e Gerencia da empresa. Esse roteiro foi aplicado de forma *in loco*, por meio de conversa informal, sendo este adaptado do estudo de Santos (2008), Carvalho (2012) e Martins *et al.* (2016).

O roteiro foi composto por três partes, sendo elas, i) Levantamento quanto à percepção da qualidade da informação presente na Empresa (composta por perguntas de múltipla escolha); ii) Satisfação quanto ao software utilizado (perguntas abertas), e; iii) Levantamento quanto as estratégias de TI utilizadas pela Empresa (perguntas utilizando uma escala de quatro pontos do tipo *Likert* como segue: (4) muito bom, (3) bom, (2) regular, (1) ruim).

Para a Revisão de Literatura, selecionaram-se artigos no âmbito nacional. A busca pelos estudos foi realizada na base de dados do *Google* acadêmico, no qual foram pesquisados trabalhos com as seguintes palavras chaves: sistema de informação nas organizações; ERP e sistemas integrados de gestão, com um corte temporal de 2002 a 2017. Assim, nove artigos estavam alinhados com o tema deste estudo e foram selecionados.

5. Resultados

5.1 Descrições da empresa estudada

A empresa objeto de estudo dessa pesquisa, denominada aqui como Empresa A é especializada em serviços de telecomunicações, cujo objeto de estudo foi a instalação de rede.

A empresa em estudo possui as licenças SCM (Serviço de comunicação multimídia) e STFC (Serviço de telefonia fixa comutada). Atualmente, oferece serviços nas áreas de telefonia fixa, telefonia VOIP, *internet* banda larga, links de internet para provedores, TV por assinatura, para clientes do mercado residencial, corporativo ou setor público.

A Empresa A possui rede própria em 18 cidades no estado do Paraná, no entanto, atende o cliente final, denominado como FTTH (*Fiber To The Home*), em 4 cidades: Campo Mourão, Araruna, Cianorte e Maringá. Atualmente, seu quadro de funcionários é composto por 100 colaboradores, trabalhando com avançada tecnologia para oferecimento dos produtos e serviços da organização, sendo a única rede com 100% de fibra ótica em relação às concorrentes da região do seu mercado de atuação.

Para o Sistema de Informação (SI) que a empresa utiliza do *software* do tipo ERP, o Protheus da TOTVS, sendo este um provedor global de *software* de gestão, plataforma e consultoria para empresas de todos os portes.

5.2 Descrições do Sistema de informação de serviços de instalação de rede

O processo da Empresa A tem início no setor de Vendas (varejo), que atende a solicitação do cliente via telefone, presencial ou prospecção porta a porta. Após a venda concluída, o cadastro de vendas, contendo os dados do cliente, é encaminhado ao departamento Financeiro para que seja realizada a análise financeira do cliente. Se o cadastro



for aprovado, é realizada a liberação da ordem de serviço de instalação, para que a etapa de Agendamento seja cumprida, onde serão definidas as datas e a equipe que irá fazer a instalação dos equipamentos e materiais para o atendimento do cliente.

Posteriormente, é solicitada a liberação dos equipamentos e materiais necessários ao setor de Estoque. Caso não haja materiais disponíveis, o cliente entra em uma fila de espera, e a ordem de instalação retorna para o setor de Agendamento. Caso haja disponibilidade de materiais, esta ordem é encaminhada para a Equipe de Instalação externa, na data agendada, a qual realizará uma vistoria do local da instalação para verificar se há disponibilidade de portas vagas na caixa de distribuição próximo ao cliente. Caso não haja, a ordem de instalação retorna ao setor de Agendamento, o qual é responsável por entrar em contato com o cliente para repassar o ocorrido.

Ciente dos fatos, o cliente tem três opções: a) cancelar o contrato; b) entrar em uma fila de espera, ou; c) pagar uma metragem adicional, que seria a quantidade de cabos a mais utilizada para realizar a instalação da caixa disponível mais próxima (a Empresa arca com apenas 150 metros de cabo, da caixa de distribuição até a casa do cliente, o que passar disso é responsabilidade do mesmo). Caso o cliente aceite pagar o valor adicional, é agendada uma nova data para a execução do serviço. Se houver vaga disponível no ato da vistoria, o Serviço de Instalação já é realizado pela equipe, que, posteriormente, liberará a ordem de Ativação do serviço.

Após a Ativação, a equipe interna de suporte entra em contato com o cliente e informa que o serviço de *internet* e/ou telefonia se encontra disponível para utilização. E, por fim, o responsável pelo suporte encaminhará um técnico para dar as boas-vindas ao cliente.

Para melhor explanação do processo do serviço de instalação de rede foi elaborado o fluxograma presente na Figura 4.

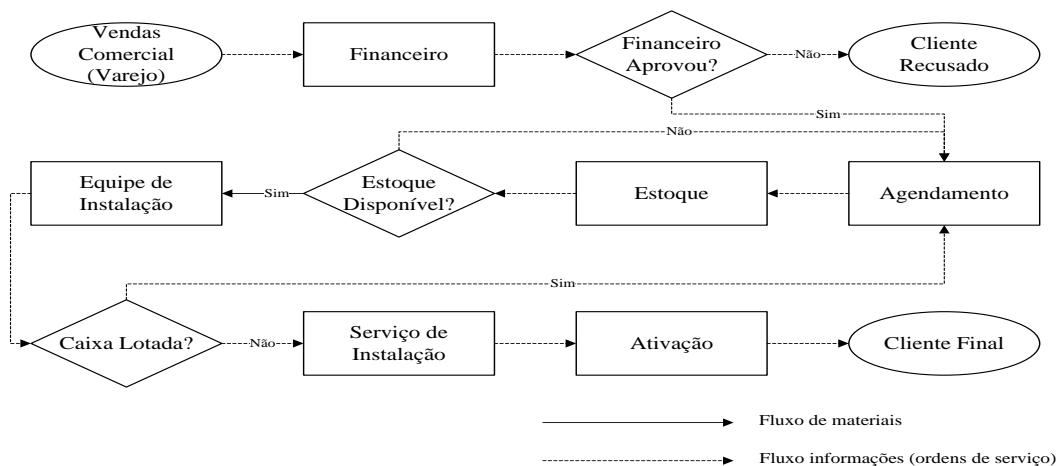


Figura 4. Processo básico de prestação de serviço. Fonte: Elaborado pelo autor.

5.3 análises da Percepção do Sistema de Informação

Constatou-se por meio da análise do questionário que o conhecimento é compartilhado em algumas áreas da Empresa, isso resulta em colaboradores que não possuem total conhecimento sobre os objetivos e metas da empresa propostas pelo planejamento estratégico da mesma, na qual os mesmos não sabem claramente quais os propósitos da organização para assim delimitar suas atitudes e decisões.



Os processos da organização são documentados, na qual se realiza o registro das informações diretamente no sistema de informação, além disso, os colaboradores apontam que a empresa necessita de processos mais eficientes, e os mesmos possuem autonomia para sugerir melhorias nestes processos. Assim, a empresa possui poucos erros na informação, e necessita de poucos retrabalhos, resultando em uma boa gestão do conhecimento.

Com relação à satisfação do *software* utilizado, a Figura 5 dispõe os resultados em relação à percepção dos colaboradores. Em uma escala de 0 – 5 foram impostas as seguintes atribuições: 1 – Insatisfeito; 2 – Pouco satisfeito; 3 – Satisfeito; 4 – Insatisfeito.

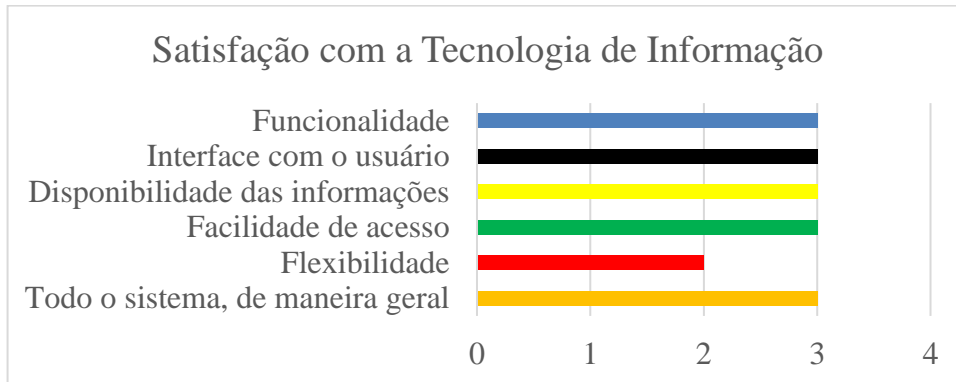


Figura 5 – Satisfação do *software* quanto aos seus aspectos.

O resultado foi obtido através da média de respostas dos 15 questionários analisados. Observando a Figura 5 pode-se observar que a maioria dos colaboradores estão satisfeitos com a Tecnologia de Informação da empresa em praticamente todos os aspectos (Funcionalidade, Interface com o usuário, Disponibilidade das informações, facilidade de acesso e todo o sistema) com exceção da flexibilidade que se encontra como pouco satisfeito, pois o sistema não permite realizar alterações além das pré-estabelecidas.

A Figura 6 segue as mesmas atribuições da figura apresentada anteriormente, porém apresenta a percepção dos colaboradores quanto à informação fornecida pelo *Software*.

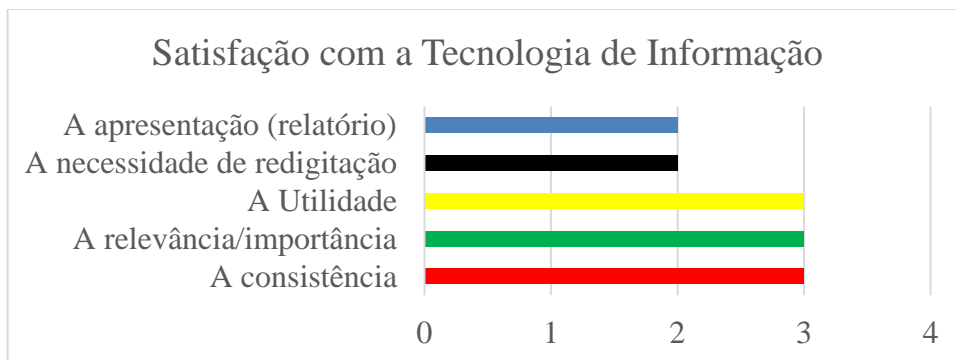


Figura 6 - Satisfação em relação às informações disponíveis no *software*.

Com a média de respostas, verifica-se na Figura 6 que existem aspectos na informação fornecida pelo *Software* que são pouco satisfatórias, no caso, a apresentação de relatório e a necessidade de redigitação, porém de forma geral, 60% dos colaboradores estão satisfeitos, com a interface e informação fornecida.

A atuação da TI utilizada para o sistema de gestão integrado interfere positivamente na gestão do conhecimento, pois a mesma facilita os processos, resultando em uma maior agilidade, pois basta digitar as informações e dar alguns cliques, e as mesmas são



XII EEPA

ENCONTRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO AGROINDUSTRIAL
EPA - DE CAMPO MOURÃO PARA O MUNDO

Campo Mourão, Paraná, Brasil, 20 a 22 de novembro de 2018

ANAIS ISSN 2176-3097



armazenadas no banco de dados para consulta, e confiabilidade, pois o sistema possui *backup* para situações que houver erros.

Em relação as mudanças que são necessárias para que a TI seja mais efetiva, de acordo com relatos dos colaboradores, estes apontaram a necessidade de contratar mais pessoas qualificadas para compor a equipe de melhorias no sistema e do setor de TI da empresa, neste sentido, as mudanças e/ou alterações do *software* serem realizadas em menor duração.

6. Considerações Finais

Os SI possuem papel significativo dentro das organizações, visto que auxiliam nas tomadas de decisões e na otimização de processos, proporcionando um bom desempenho para a empresa.

Com o resultado desse estudo, constatou-se que as informações são compartilhadas em apenas algumas áreas da organização, resultando em colaboradores que não possuem total conhecimento sobre o planejamento estratégico da empresa, podendo acarretar em baixo rendimento. Dessa forma, sugere-se que o sistema ERP seja alimentado com todas as organizações da empresa e seja de acesso de todos os setores.

Em relação aos *Software* a maioria dos colaboradores estão satisfeitos com a Tecnologia de Informação da empresa em praticamente todos os aspectos, com exceção da flexibilidade que se encontra como pouco satisfeito. Em relação a informação fornecida pelo *Software*, mais de 60% de sua funcionalidade é satisfatória.

Por fim, nota-se que segundo os colaboradores, o sistema atende as suas necessidades, auxiliam do desempenho das suas tarefas e disponibiliza informações confiáveis com rapidez. Sendo assim, é possível observar a importância do SI para o bom funcionamento da organização e o aumento da sua vantagem competitiva.

Referências

ALVARENGA, H. T.; ALMEIDA, T. P.; JÚNIOR, L. G. F. *Caracterização das Potencialidades do Sistema de Informação Gerencial em uma Indústria Química*. In: Revista Interdisciplinar de Tecnologias e Educação [RInTE], Boituva -SP, 2016.

BIO, Sérgio Rodrigues. *Sistemas de Informação - Um Enfoque Gerencial*. São Paulo: Atlas.

BUCKHOUT, S.; FREY, E.; NEMEC JR., J. *Por um ERP eficaz*. HSM Management. p. 30-36, 2010.

CERVI, C. R. *Estudo do Gerenciamento de QOS ao Nível de Sistema Operacional para Aplicações Multimídia Distribuídas*. Universidade Federal de Santa Catarina programa de pós-graduação em ciência da computação.

CORRÊA, H. C.; GIANESI, I.; CAON, M. *Planejamento, programação e controle da produção: MRP II/ERP: conceitos, uso e implantação*. São Paulo: Gianesi Corrêa & Associados, Atlas, 2007.

DUQUE, W. S.; KOPERNICK, M.; TONINI, C. P.; PELISSARI, S.; GONZALEZ, I. V. D. P. *Dificuldades na implantação de sistemas ERP: Estudo de caso em uma empresa Espírito-santense de distribuição atacadista*. In: VI Simpósio de excelência em gestão e tecnologia, Rio de Janeiro – RJ, 2009.

EICHSTAEDT, J. F.; DEGENHARDT, T. E. *Sistemas de informações gerenciais*. Universidade do Estado de Santa Catarina – CEAVI, 2012.

HEHN, H. F. *Peopleware: como trabalhar o fator humano na implementação de sistemas integrados de informação (ERP)*. São Paulo: Editora Gente, 2010.

HICKS, Donald A. *The ERP Maze*. IIE Solutions, 2009, p.13-16.

JUNIOR, L; SANTOS, G; OLIVEIRA, G. *Qualidade Da Informação De Um Sistema Erp: Estudo De Caso Em Uma Fábrica De Ração*. XXXVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Joinville, SC, Brasil, 10 a 13 de outubro de 2017.



XII EEPA

ENCONTRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO AGROINDUSTRIAL
EPA - DE CAMPO MOURÃO PARA O MUNDO

Campo Mourão, Paraná, Brasil, 20 a 22 de novembro de 2018

ANAIS ISSN 2176-3097



LIGUE. *Ligue Telecom*. 2017. Disponível em: <<http://liguetelecom.com.br/sobre>> Acesso em: 19/08/2017.

MAGANHA, M; RODRIGUES, J. *Fatores Críticos De Sucesso Em Projetos De Implantação De Sistemas Integrados De Gestão (Erp) - A Análise A Partir De Um Estudo De Caso Em Uma Empresa Multinacional*. XXXIV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO Curitiba, PR, Brasil, 07 a 10 de outubro de 2014.

MENDES, J. V.; FILHO E. E. *Atualização tecnológica em pequenas e médias empresas: proposta de roteiro para aquisição de sistemas integrados de gestão (ERP)*. Revista Gestão Produção, São Carlos, SP, 2007.

MENDES, J. V.; FILHO, E. E. Sistemas integrados de gestão ERP em pequenas empresas: um estudo confronto entre o referencial teórico e a prática empresarial. Revista Gestão e produção, n. 3, p. 277-296, v. 9, dez. 2002.

NEVES, M. S. *O setor de telecomunicações*. In: BNDES 50 Anos - Histórias Setoriais. Rio de Janeiro: BNDES, 2002.

OLIVEIRA, D. P. R. *Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas Táticas Operacionais*. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, DJALMA DE PINHO REBOUÇAS DE. *Sistemas de Informações Gerenciais: estratégias, táticas, operacionais* – 5. Ed.- São Paulo: Atlas, 2007

OLIVEIRA, M. A.; RAMOS, A. S. M. *Fatores De Sucesso Na Implementação De Sistemas Integrados De Gestão Empresarial (Erp): Estudo De Caso Em Uma Média Empresa*. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Curitiba, Paraná, 2002.

PACHECO, D; PUGLIA, R; GOLLO, R. *Fatores Críticos De Sucesso Em Projetos De Implantação De Sistemas Integrados De Gestão (Erp) - A Análise A Partir De Um Estudo De Caso Em Uma Empresa Multinacional*. XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO São Carlos, SP, Brasil, 12 a 15 de outubro de 2010.

PORTO, M. A.; BANDEIRA, A. A. *A importância dos sistemas de informações gerenciais para as organizações*. In: XIII SIMPEP. Bauru: SP, 2012.

RAMOS, A. S. M.; MIRANDA, A. L. B. *Processo de adoção de um sistema integrado de gestão (ERP): uma pesquisa qualitativa com gestores da Unimed/Natal*. XXIII Encontro Nac. de Eng. de Produção, Ouro Preto, Minas Gerais, 2003.

REZENDE, D. A. *Tecnologia da Informação Integrada à Inteligência Empresarial*. São Paulo: Atlas, 2002.

SANTIAGO, H. L. P.; COSTA, M. R. *Tecnologia e Sistemas de Informação – um estudo de caso na empresa posto dourado LTDA*. Faculdade Atenas-Paracatu – MG. 2011.

SANTOS, A. S.; QUATRIN, D. S.; PINTO, L. M.; STEFANAN, A. A.; COSTA, V. M. F. *A Importância de Sistemas de Informação em Pequenas Empresas: um Estudo de Caso em uma Agência de Publicidade*. In: IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2012.

STAIR, R. M.; REYNOLDS G. W. *Princípios de sistemas de informações: uma abordagem gerencial*. 4ª ed. São Paulo: LTC, 2002.

TAURION, Cezar et al. ERP – *O que a tecnologia faz pelos negócios*. *Gestão Empresarial*, ano I, n. 1, p.06-38, nov.1998 – jan.1999.

TURBAN, E. *Comércio eletrônico: estratégia e gestão*. São Paulo: Prentice Hall, 2004 WANG, C. B.. *Techno Vision II - Um Guia para Profissionais e Executivos Dominarem a Tecnologia e Internet*. São Paulo: Makron Books, 2007.

VALLE, Benjamim de Medeiros. *Tecnologia da informação no contexto organizacional*. *Ciência da Informação* – Vol 25, número 1, 1996 – Artigos www.ibict.br/cionline/250196/index.htm consultado em 02/2008.