

## OS BENEFÍCIOS DE UM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA MELHORIA DAS ATIVIDADES EMPRESARIAS<sup>1</sup>

MICHELI CAMPOS SANTOS<sup>2</sup>

FÁBIO VAZ<sup>3</sup>

**RESUMO:** O estudo apresenta como problemática como sistema de informação pode tornar as atividades diárias dos funcionários mais fáceis e melhorar o atendimento ao cliente. No qual, o estudo objetivou analisar e propor soluções para o facilitar os processos de diários da empresa e assim melhorar o atendimento de seus clientes por meio de um sistema de informação, abordando todos os seus pontos críticos e propondo melhorias voltadas ao atendimento da empresa. Por meio do método de um estudo de campo na empresa gráfica Paranaíba, localizada no município de Paranaíba-PR, através de uma pesquisa descritiva de natureza qualitativa. Os resultados encontrados mostraram que a empresa pesquisada não utiliza sistema de informação, pois está em processo contínuo de atualização na parte do atendimento, visando melhorar o atendimento e mais facilidade para os seus clientes, tendo também uma maior interação de departamento com os funcionários. Foi possível concluir que o dono da organização até o presente momento não conhecia o trabalho e os benefícios que um sistema de informação pode trazer para a mesma enquanto que os funcionários entendia a necessidade de implementar um sistema na empresa. Assim, o dono foi orientado para tal aquisição devido aos benefícios que será obtido.

**Palavras-chave:** Atendimento; Processos; Sistema de Informação;.

### 1 INTRODUÇÃO

O trabalho apresentará como tema de diagnóstico da área sistema de informação trazendo para dentro da administração de sistemas a maneira pela qual as organizações trabalham com o atendimento e os bens e serviços que são a razão

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GT 3 – Gestão nas Organizações na Semana Acadêmica Fatecie 2017

<sup>2</sup> Acadêmica em Bacharel em Administração pela Faculdade Fatecie – Email - michelicampos2010@hotmail.com

<sup>3</sup> Professor e Mestre em Administração – Email- contato@fabiovaz.com.br

de sua existência, pois a administração de sistema de informação é o maior segmento do mercado.

Isso se dá provavelmente porque as empresas reconhecem que é importante ter um bom atendimento e estar sempre atento em novas informações e oferecer um potencial para aumentar o desenvolvimento da empresa e, ao mesmo tempo facilita que bens e serviços sejam realizados de forma mais eficiente. É a combinação de maior crescimento e resultados extraordinários isso é importante para qualquer empresa. Assim, questiona-se como problemática como sistema de informação pode tornar as atividades diárias dos funcionários mais fáceis e melhorar o atendimento ao cliente.

Logo, o estudo objetiva analisar e propor soluções para o facilitar os processos de diários da empresa e assim melhorar o atendimento de seus clientes por meio de um sistema de informação, abordando todos os seus pontos críticos e propondo melhorias voltadas ao atendimento da empresa.

Por meio do método de um estudo de campo na empresa gráfica Paranaíba, localizada no município de Paranaíba-PR, através de uma pesquisa descritiva, descrevendo um dos processos da empresa, através da observação in loco e entrevista com o gerente da empresa. E por fim serão analisados quais os aspectos o de sistema de informação para assim explicar o benefício do sistema para melhoria das atividades empresariais

Sendo assim, esse trabalho se justifica pela grande relevância que o sistema de informação tem dentro das empresas tanto para as empresas públicas, quanto para as empresas privadas, que tende a utilizar estes sistemas a fim de facilitar e agilizar as atividades diárias, o que conseqüentemente acaba melhorando o atendimento ao cliente uma vez que se têm todas as informações no sistema.

O pressuposto norteador do presente trabalho a ser resolvido é como melhorar o atendimento dentro da empresa Gráfica Paranaíba através da implantação do sistema de informação nesta organização.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Sistema de Informação

Para que a empresa obtenha uma melhor organização e execução de suas tarefas, assim o gestor necessita implantar um sistema que o possibilite otimizar o máximo suas atividades.

De acordo com Oliveira (2014, p.7), “sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Agora, pressupõe-se que as empresas precisam gerenciar suas informações de modo que estas venham a auxiliar o executivo na tomada de decisão. Nesse sentido, o sistema é um campo de informação e por isso que é muito importante explicar o conceito de sistemas que ajudará ser aplicado dentro das empresas aos componentes e atividades dos sistemas de informação (O’ BRIEN, 2009). Ou seja, é importante às empresas se preocuparem mais com esse fato de utilizar um sistema de informação no qual abranja toda as suas áreas, e promova as mudanças necessárias para o crescimento da organização.

Segundo O’brien (2009), o sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas hardware, software, redes de comunicação e recursos de dados que coleta os mesmos para assim obter informações que a empresa necessita.

Ressalta ainda, O’brien (2009) que o sistema de informação pode ser definido como um grupo de elementos que trabalham rumo a uma meta comum e produzir resultados. Podendo assim, auxiliar o gestor e os funcionários a tomarem decisões precisas, evitando assim erros e falhas. Porém para que isso ocorra, a informação precisa ser passada de uma forma segura para que o cliente não fique com dúvidas na hora de fechar o negócio, é preciso mostrar confiança, já que ela não pode ser formalizada, pois não é um documento, programa ou arquivo. (REZENDE 2011).

Explicando assim que a informação não pode ser generalizada, pois cada informação é expressa de forma diferente, ela precisa ser especifica exclusiva e determinada, não pode ser confusa (O’ BRIEN2009).

As empresas possuem um grande volume de informações geradas diariamente, e necessitam de uma ferramenta que integre todas de formas organizadas, que possibilite o gestor visão global de suas entradas, processos e saídas, agilizando assim sua tomada de decisão.

Uma empresa é um exemplo de sistemas organizacional no qual os recursos econômicos (entrada) são transformados por vários processos organizacionais (processamento) em bens e serviços (saída). Os sistemas de informação fornecem para a administração para sua direção e manutenção (controle), enquanto ele troca entradas e saídas com seu ambiente. (O'BRIEN 2009, p. 9).

Para O' Brien (2009) um sistema é um grupo de componentes, em geral classificam- se de três componentes básicas em interação: Entrada; Processamento; Saída. Conforme demonstra a imagem a seguir:

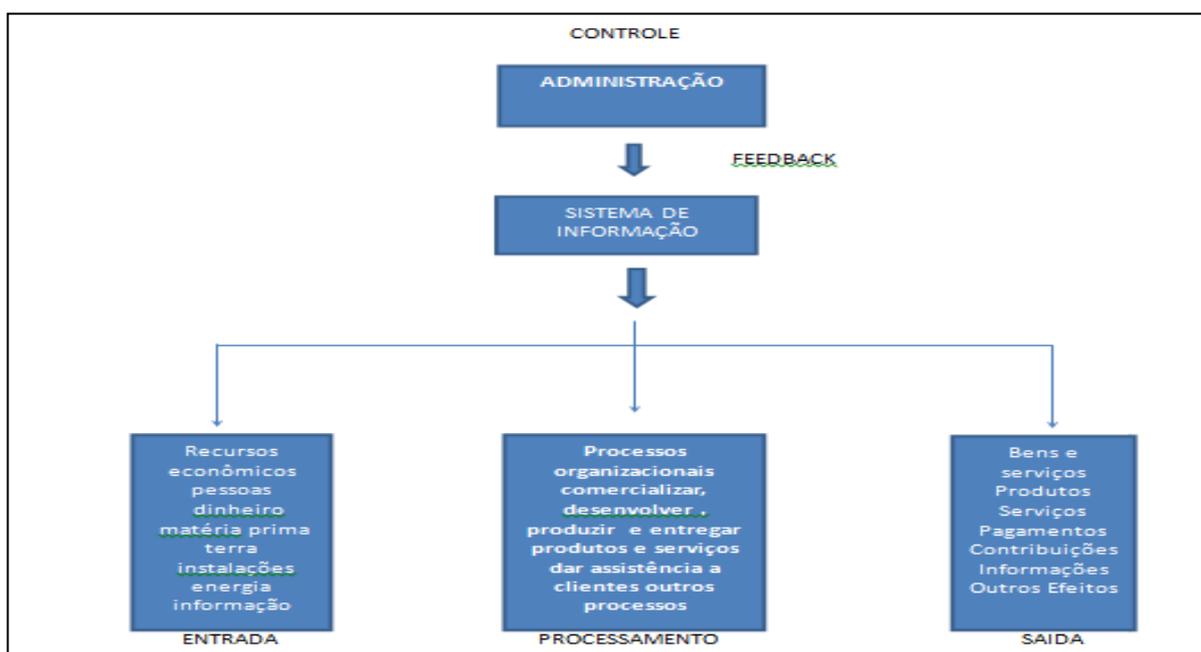


Imagem 1: Organização do sistema de informação básico de uma empresa.

Fonte: Adaptado de (O'BRIEN 2009, p.9)

Assim sendo, o mesmo explica que a entrada envolve elementos que ingressam no sistema para serem processados. Como exemplo, matéria prima, energia, dados. Já o processamento envolve processos de transformação que convertem a entrada como exemplo o processo da respiração humana ou cálculos

matemáticos. Por fim, mas não mesmo importante é a saída que envolve a transferência dos elementos de transformação até seu destino final, podemos utilizar com exemplo produtos acabados, serviços e informações que serão transmitidos a seus usuários (RESENDE, 2011).

De acordo com Oliveira (2009), o sistema pode ser definido de diversas formas, em geral, pode ser classificados em duas maneiras principais: Sistema aberto e o Sistema fechado. O sistema aberto caracteriza – se essencialmente na interação da empresa com a sociedade e o ambiente onde ela atua. Enquanto que o sistema fechado não depende do meio externo para o desenvolvimento das suas funções é entendido como os que não mantêm relação de interdependência com o ambiente externo.

Os sistemas de informação das empresas tem sofrido evoluções ao longo do tempo e, de maneira geral, pode- se considerar que o moderno enfoque de sistemas procura desenvolver. Sendo uma consequência da amplitude e a complexibilidade das empresas, que precisão de uma visão interativa do todo, a qual não permite a análise em separado das partes, em virtude das intrincadas relações das partes entre si e com todo, as quais não podem ser tratadas do contexto do todo, e ainda dos estudos das relações entre os elementos componentes em referência ao estudo dos elementos em si, destacando-se o processo e as possibilidades de transação e de transição, especificados em função dos seus arranjos estruturais e da sua dinâmica (OLIVEIRA, 2009).

Todo sistema, usando ou não recursos de tecnologia da informação, que manipulam dados e gera informações pode ser genericamente considerado sistema de informação. Os sistemas de informação podem assumir diversas formas convencionais, tais como: relatórios de controles (de sistemas ou de determinadas unidades departamentais) fornecidos e circulados dentro da organização, relato de processos diversos para facilitar a gestão da organização (REZENDE, 2011, p.37).

Dessa forma, o autor relata a importância de um sistema de informação em todas as organizações, seja ela privada ou pública, pois, essa faz parte do processo que envolve tanto as atividades primarias como as atividades empresariais. E anda explica que “o foco dos sistemas de informação está direcionado principalmente ao

negócio empresarial nas organizações privadas e às atividades principais nas organizações públicas” (REZENDE 2011, p. 38).

## **2.2 Estratégias de gestão de dados e informações**

Observa-se que cada subsistema da empresa, age com o processamento de dados até se concluir a informação desejada. Para O'brien (2009), os dados normalmente são submetidos a atividades de processamento como cálculo, comparação, separação, classificação, e resumo. Portanto é preciso analisar e converter esses dados em informação para os usuários finais, tendo correções e atualização se necessário.

De uma forma mais eficiente, para se obter melhor o levantamento dos dados no sistema de informação dentro da empresa Rezende (2011), afirma que: a estratégia de gestão de dados e informações devem estar alinhadas com os objetivos organizacionais, com as estratégias da organização e com as características e o modelo de gestão da unidade da tecnologia da informação.

Com base nesse conceito (REZENDE 2011 p.114), afirma que todas essas estratégias no que tange a gestão de dados e informações da organização o desenvolvimento das estratégias de gestão de dados e informações deve considerar principalmente o planejamento do software, do hardware, do sistema de telecomunicações, dos sistemas de informação e de conhecimento, bem como complementar a avaliação de todos os recursos de dados e informações dentro da organização.

## **2.3 Planejamento de implementação de um sistema de informação**

### **2.3.1 Planejamento de Softwares e Hardwares**

A estratégia do software e do hardware para Rezende (2011) deve ser observada pelos gestores quanto ao seu negócio e deve contribuir com a organização.

Para o autor o software faz parte do inventário da tecnologia da informação e pode apresentar os seguintes itens: nome Finalidade, Quantidade, Tipo, Características, Configuração, Arquitetura, Topologia, clientes ou usuários, fornecedor, problemas, documentações, e outros detalhes. Essas descrições devem ser feitas conforme a necessidade da organização, o hardware por sua vez tem a mesma finalidade do software.

Para O'Brien (2009), outros pacotes de software ajudam os usuários finais no gerenciamento de finanças pessoais e domésticas, ou fornecem uma ampla gama de produtos de entretenimento e educacionais e o hardware analisa tendências e desenvolvimentos nos conceitos básicos dos computadores e os tipos principais de tecnologia utilizados em dispositivos para entrada, saída e armazenamento de dados em computador, como já explicado anteriormente.

### **2.3.2 Planejamento do sistemas de telecomunicação**

Quando a empresa implanta esse tipo de sistema é preciso ser descrito e detalhado para que seus recursos sejam conhecidos e avaliados.

Segundo Rezende (2011), ela está ligada principalmente na atuação e na forma de gestão da informação que deve ser atender todos os objetivos propostos dentro da informação juntamente com a organização.

O desenvolvimento das estratégias de telecomunicação deve considerar principalmente o planejamento do software, e do hardware, dos sistemas de informação, bem como contemplar a avaliação formal de todos os sistemas de telecomunicação da organização (RESENDE, 2011, p.110).

### **2.4 Benefícios do sistema de informação para a empresa**

O sistema de informação traz benéficos para as empresas OLIVEIRA (2014), não só fala dos benefícios do sistema de informação gerenciais para as empresas

como também mostra quais são os benefícios que esse sistema pode agregar dentro das organizações.

Contanto que para o autor geralmente as empresas tem dificuldade de avaliar, de forma quantitativa qual o efetivo benefício de um sistema de informações ou seja qual a melhoria desse processo, entretanto pode ser trabalhado com base em uma lista sobre os impactos dos sistemas de informações dentro da organização pode – se afirmar, segundo Oliveira (2014) os seguintes benefícios para as empresas:

- Redução dos custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos, que sejam eles internos á empresa mas, principalmente, externo á empresa;
- Melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Estímulos de maior interação entre os tomadores de decisão;
- Fornecimento de melhores projeções e simulações dos efeitos das decisões;
- Redução de funcionários em atividades burocráticas;

O autor ressalta que o sistema de informação atua como um elemento polarizadores dos eventos empresariais proveniente no ciclo de atividades, tanto internos como externos a empresa. (OLIVEIRA, 2014).

Portanto, os benefícios das informações nas empresas, é preciso que essa informações sejam confiáveis, relevantes e disponíveis em tempo, para tomar decisões corretas pelos gestor.

Para isso devem ser considerados dois itens importantes e que pode ser resultante na informação, que de acordo com Oliveira (2014) são o impacto que a

informação provoca nas decisões dos gestores, e a utilidade dessa informação, tendo em vista o seu tempo de utilização pela empresa.

## 2.5 Tomada de decisão

Embora a busca por soluções dos problemas enfrentados entre as empresas e gestores o sistema de informação têm por finalidade gerar informações para a tomada de decisões, pois os dados são coletados, processados e transformados em informação. O sistema de informação é uma série de elementos relacionados que coletam, manipulam e armazenam os dados e informações e fornece um mecanismo de feedback (REZENDE ,2011).

Para Yu (2011, p. 21):

[...]tomar decisões é um dos momentos mais críticos na administração de qualquer empreendimento humano e está envolta das limitações humanas, de relacionamentos, interesses e de toda complexidade organizacional. Ou seja, Tomada de decisões é o processo pelo qual são escolhidas algumas ou apenas uma entre muitas alternativas para as ações a serem realizadas.

Decisão é o ato ou efeito de decidir. O que significa escolher uma dentre várias alternativas de ação que se oferecem para alcançar determinado propósito e renunciar a todas as outras. Toda decisão é, portanto, um processo que envolve simultaneamente escolha e renuncia (ABRAMCZUK, 2009).

Ainda na visão de Yu (2011) a tomada de decisão está presente em todas as funções do administrador, e através delas que se: planejar, organizar, coordenar e controlar. Desse modo, os sistemas de informações podem ser utilizados pelo gestor para apoiar essa tomada de decisão de forma eficiente e racional, podendo assim antecipar o futuro e reduzir riscos de incerteza.

Nesse sentido, O'brien (2009) apresenta os Sistemas de apoio à decisão (SAD). O qual consiste em sistemas computadorizados que fornecem a informação ao gestor ou gerente da empresa durante o processo de tomada de decisão.

Assim um sistema de informações inclui informações coerentes e consistentes de todas as áreas e essas informações devem estar à disposição de

quem delas precisa no momento certo (REZENDE ,2011). Nem sempre é possível obter as informações desejadas com a rapidez desejável, embora esse seja um dos seus objetivos. Porém, sua principal finalidade é o controle, envolvendo ações corretivas quando necessário.

### **2.5.1 Aspectos que fortalece a tomada de decisão**

Um sistema de informação ajuda com bastante eficiência os gestores em relação ao processo decisório da empresa, com o uso de um sistema de apoio a decisão. O procedimento de tomada de decisão depende da qualidade do sistema de informação, quanto a sua capacidade informativa de estar auxiliando o executivo (YU, 2011).

Para que o gestor tenha uma tomada de decisão firme e correta dentro da empresa, alguns aspectos das decisões usados dentro da organização. Os aspectos inerentes a decisão são abordados com alguns detalhamentos visando facilitar o processo da decisão, portanto o gestor ou tomador de decisão precisa de elementos que lhe permitam (OLIVEIRA 2014).

Conforme Oliveira (2014, p. 147):

O gestor precisa caracterizar o problema que está exigindo uma ou mais decisões para a sua solução; compreender o ambiente que cerca as decisões; e identificar impactos inerentes que essas decisões poderão provocar para a empresa.

Para Robbins (2007) quando se seleciona, o processo administrativo apresenta a tomada de decisões como elementos básicos e, para um adequado processo decisório é necessário ter um sistema de informação eficiente.

Esse processo implica na relação por parte do gestor ou gerente da empresa, o processo de tomada de decisão pode ser caracterizado pelos seguintes momentos afirma Oliveira ( 2014):

Monitoramento do processo decisório, que corresponde a identificação de uma situação que exige uma tomada de decisão; Análise do processo decisório, que corresponde a verificação da situação; Concepção do processo decisório, que corresponde ao estabelecimento dos cursos de ações possíveis; Delineamentos do processo decisório, que corresponde a

escolha de um curso especificam de ação; Aplicação do processo decisório, que corresponde a implementação do curso de ação escolhido (OLIVEIRA 2014, p. 147).

Cada um desses momentos do processo de decisão se caracteriza como um complexo em si. Portanto a decisão é o caminho que se dá antes das ações práticas, ou seja, ela está sempre voltada para o futuro, por isso é muito importante e cuidado com esse processo para tomar uma decisão e resolver os problemas inerentes da empresa. Uma vez que “Decisões não programadas são as caracterizadas pela não estruturação e, basicamente, pela novidade” (OLIVEIRA 2014, p. 150).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente estudo desenvolveu-se por meio de um estudo de campo na empresa de produção gráfica, a Gráfica Paranaíba localizada na Av. Distrito Federal nº 1305, no município de Paranaíba –PR, com sua fundamentação baseada no processo de utilização de um sistema de informação para melhorar o atendimento dos clientes da empresa, uma vez que a empresa não dispõe de tal ferramenta.

Como diz Gil (2002) o estudo de campo focaliza uma comunidade, que não é necessariamente geográfica, já que pode ser uma comunidade de trabalho, de estudo, de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana. Basicamente, a pesquisa é desenvolvida por meio da observação entrevista.

Trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva, pois apresenta de forma detalhada como o sistema de informação para o melhor atendimento dentro da empresa estudada. Richardson (1999, p. 66) explica que “uma pesquisa descritiva relata as características de um fenômeno”.

Quanto à natureza da pesquisa é abordada de forma qualitativa, no sentido e uma análise mais profunda dos processos. Segundo Richardson (1999) a natureza qualitativa, é aquela que não faz uso de instrumentos estáticos para analisar um

problema, ou seja, a mesma não numera ou tenta mensurar as informações ou as categorias iguais, mas compreender detalhadamente os significados e características apresentadas pelos entrevistados.

Em sua operacionalidade, a coleta de dados se deu por meio do método de observação em campo, visto que durante as vistas na empresa observou-se os processos. O método de observação direta das atividades do grupo estudado e para captar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo (GIL, 2002).

Juntamente como uma entrevista semiestruturada com o proprietário Fábio P. Araújo, acerca dos processos realizados dentro da empresa e identificação de possíveis melhorias no atendimento ao cliente.

Que de acordo com Lakatos (2010, p. 178), “a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”.

E a análise e interpretação dos dados ocorreu de forma que os dados coletados foram confrontados com a revisão teórica. “Esses procedimentos são geralmente conjugados com muitos outros, tais como a análise de documentos, filmagem e fotografias” (GIL, 2002, p. 53).

## **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

### **4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

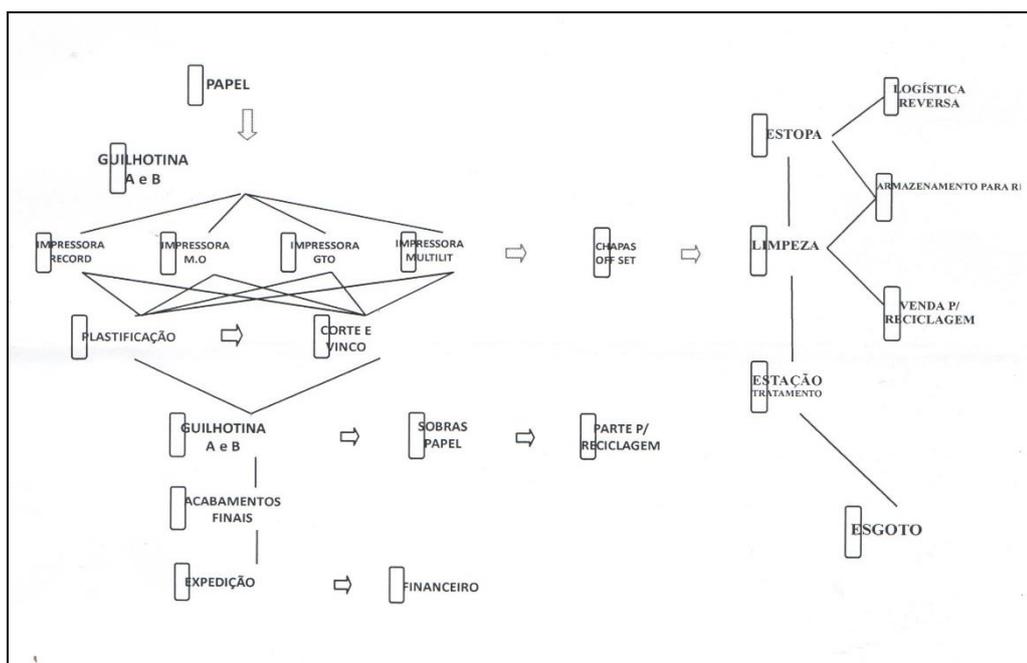
A Editora Gráfica Paranaíba foi fundada em 1975 na Av. Distrito Federal n 1305, a na cidade de Paranaíba –PR a sociedade tem por objetivo a exploração do ramo de livrarias, papelarias e litografia atendendo melhor as necessidades de seus clientes e fornecedores.

A empresa começou somente com o dono dela e hoje está com nove funcionários, tendo setores e funções separadas para cada tipo de produção, tendo com finalidade básica a pesquisa e conhecimento com a tecnologia que temos hoje a empresa busca novas ideias e abrange conhecimento para o mercado.

## 4.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Durante a visita a empresa, observou-se como é realizado todo o processo de produção, desde atendimento ao cliente, passando pela produção do pedido, até a entrega do produto solicitado, possibilitando assim observar alguns resultados como: os principais produtos que a empresa utiliza para atender os consumidores esses produtos é como fabricação de revistas, convites, cartão, tabloides, cartazes, folder (propaganda), blocos sacolas de papel e impressões de livros. Como demonstra a figura a seguir:

Figura 1: Processo de produção da Gráfica Paranaíba



Fonte: Dados de pesquisa da autora(2017)

Para simplificação do entendimento, solicitou a exemplificação de um dos processos executados com mais frequência pela empresa, no caso o gerente senhor Araújo (proprietário), sugeriu o da produção da sacola de papel. Que ocorre de acordo com a figura 2:

Figura 2: Processo de produção da Sacola de Papel



Fonte: Dados de pesquisa da autora (2017)

Durante a observação e a entrevista, notou-se que durante todo o processo de produção, a falta de informações concretas, sobre estoques, andamento dos pedidos, atendimento dos clientes, e demais informações necessárias para prestar serviços melhor, e um atendimento mais rápido e assertivo.

Os funcionários entendia a necessidade de implementar um sistema na empresa. Compreendendo assim que o dono da organização até o presente momento não conhecia o trabalho e os benefícios que um sistema de informação pode trazer para a mesma. Sendo que a implementação do sistema de informação auxiliará na busca e análise das necessidades dos clientes assim como terá informações atualizadas sobre eles. O que conseqüentemente dará diversas oportunidades de crescimento para a empresa estudada, pois está terá todos os dados em mão assim que necessitar.

### 4.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A Grafica Paranavai é uma Editora de impressão e fábrica, desina – se sua produção em máquinas adaptadas a cada produto que é produzido, dando melhor acabamento e qualidade aos produtos. A estratégia da produção da Grafica Paranavai abrange medidas de qualidade e produtividade dentro da empresa para melhor satisfação de seus clientes.

Chiavenato (2008), diz que o projeto de produção sobre os recursos disponíveis obedece a às seguintes fases: elaboração no plano de produção, programação da produção (máquinas, materiais, e mão de obra), emissão de ordens de produção e liberação da produção.

Com relação aos processos produtivos, a empresa os conhece bem, e detalha cada atividade, porém o meio como ocorre a comunicação entre as etapas do processo, não são tão boas. Consequência de uma comunicação que não consegue transmitir informações concretas, reais e em tempo hábil para um bom atendimento.

Em função disso, segundo os Slack (2009), é importante saber como está sendo com o processo produtivo, os consumidores devem considerar que os produtos que ele desenha e vende representa notável valor pelo dinheiro. Entretanto, não menos importante é maneira como organiza e presta serviço em sua empresa. Para isso é importante saber como está o desempenho do setor produtivo da empresa e se está sendo correspondida ao mercado.

Diante de todo o contexto apresentado, sugere-se a implementação de um sistema de informações. Pois como já explicado os benefícios que o sistema de informação para dentro da empresa, pode relatar para que ocorra essa evolução dessa comunicação.

O'brien (2009), diz por que o sistema de informação é importante. Por que esse sistema torna-se componentes vitais quando se pretende alcançar o sucesso da empresa e para isso é importante ter um estudo bem direcionado e essencial para o gerenciamento e administração dessa organização, para poder obter melhor

seu conhecimento de como a empresa pode crescer e a empresa saber a importância do sistema de informação para a organização.

De maneira específica, os sistemas de informação podem ser considerados um foco de estudo para que as empresas saibam reagir às mutações do mercado e se sintam protegidas por um processo decisório firme o suficiente para garantir a resolução do problema.

Baseado no conceito de (O'BRIEN 2009, p. 222), assim define que: o exemplo mostrado na figura a baixo pode observar como o sistema de informação para operações das empresas apoiam as principais áreas funcionais das empresas.

Figura 3: O sistema de informação para operação da empresa.



Fonte: Adaptado de (O'BRIEN 2009, p.222)

Diante do exposto é possível observar que o sistema de informação não só auxiliam os gestores e proprietários das empresas como também são utilizados para facilitar no atendimento do cliente, mas para que isso ocorra é necessário que todas

as pessoas envolvidas no processo da organização conheçam o sistema de forma a facilitar as atividades diárias.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Hoje podemos observar que muitas empresas trabalham com seus funcionários a maneira de atender seus clientes, mais ainda existe muitas empresas que ainda não usam a tecnologia de informação ao seu favor, como para melhorar a relação empresa x cliente. Essas empresas acreditam que o fato de saber atender bem o seu cliente já é o suficiente para o crescimento da mesma e não é exatamente assim.

Nesse sentido, o objetivo desse estudo foi analisar e propor soluções para o facilitar os processos de diários da empresa e assim melhorar o atendimento de seus clientes por meio de um sistema de informação.

Assim, por meio da demonstração dos processos da atividades empresarias da empresa em questão, notou-se a necessidade da implementação de um sistema de informação. Uma vez que, a empresa pesquisada não utiliza sistema de informação, pois está em processo continuo de atualização na parte do atendimento, visando melhorar o atendimento e mais facilidade para os seus clientes, tendo também uma maior interação de departamento com os funcionários.

Foi possível concluir que o dono da organização até o presente momento não conhecia o trabalho e os benefícios que um sistema de informação pode trazer para a mesma. Sendo que a implementação do sistema de informação auxiliará na busca e análise das necessidades dos clientes assim como terá informações atualizadas sobre eles. Observava-se que os funcionários entendia a necessidade de implementar um sistema na empresa, porem essa possibilidade está sendo estudada uma vez que o proprietário obteve o conhecido do sistema de informação dessa pesquisa. O mesmo foi orientado para tal aquisição devido aos benefícios que será obtido.

O estudo sobre a Gráfica Paranaíba, é importante também que a empresa pense em melhorias a partir da implementação de um sistema de informação. O que é muito importante para a empresa, tendo em vista que as empresas precisam ter esse conhecimento de como cuidar e ficar atento em cada processo para que seja feito com consciência e estratégias de produção e adequação entre cada setor fornecendo aos clientes e o que eles realmente dão importância. E servirá de contribuição para os próximos estudos sobre a importância da utilização de um sistema de informação para melhoria dos processos.

## REFERÊNCIAS

- ABRAMCZUK, André A. . **A prática da tomada de decisão**. São Paulo, Atlas,2009.
- BAZZOTTI C. **A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisão** revista. Unioeste.br
- CHIAVETANO, Idalberto. **Planejamento e Controle da Produção**. 2ª ed. Manole, 2008.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação: e as decisões gerenciais na era da internet**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2009
- OLIVEIRA D. P.R **Sistema de Informações Gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais** 16 ed. Atlas 2014
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- REZENDE, D. A. **Planejamento de sistemas de informação e informáticas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ROBBINS, S. Paul. **Administração: mudanças e perspectivas**. 7. reimpr. São Paulo: Saraiva, 2007.

SLACK, Nigel. JOHNSTON, Robert. CHAMBERS, Stuart. **Administração da Produção** 3ª ed. Atlas 2009.

YU, Abraham S. O. **Tomada de decisão nas organizações: uma visão multidisciplinar**. São Paulo: Saraiva, 2011.