

O sistema de Informação Gerencial como apoio às Micro e Pequenas Empresas: Um estudo comparativo.

Lucas Ferreira¹
Romana Toussait de Paula²

RESUMO

O estudo contextualiza às Micro e Pequenas Empresas e sua relevância para a economia, mostrando que a mesma é a principal fonte de renda e geração de empregos. O artigo aborda o Sistema de Informação Gerencial salientando que este contribuirá com informações importantes que auxiliam na gestão das organizações. Portanto esse estudo de caso tem como objetivo evidenciar se as empresas estudadas utilizam o sistema de informações gerenciais, como auxílio nas tomadas de decisões. Dentro deste conceito pode-se observar através da pesquisa realizada, que neste estudo comparativo constatou-se que, as empresas estudadas apresentam deficiências no seu sistema gerencial, sendo estas nos seus controles, e sistema de informação.

Palavras - chave: Sistema de Informação Gerencial; Micro e Pequenas Empresas; Ferramenta gerencial; Tomada de decisão.

ABSTRACT

The study contextualizes Micro and Small Companies and their relevance to the economy, showing that it is the main source of income and job creation. The article addresses the Management Information System emphasizing that it will contribute important information that helps in the management of organizations. Therefore, this case study aims to show if the companies studied use the management information system, as an aid in decisions which are made. Within this concept it can be observed through the research carried out, that in this comparative study it was verified that, the studied companies present deficiencies in their management system, being these in their controls, and information system.

Keywords: Management Information System; Micro and Small Business; Management tool; Decisions made.

INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos anos, com a globalização, e o crescimento da competitividade empresarial, ampliou-se de forma significativa o dinamismo da

¹ Graduando do curso de administração pela Instituição de ensino Superior Presidente Tancredo de Almeida Neves IPTAN. – luquinhasfox@yahoo.com.br

² Mestra em Administração.

economia brasileira, fato que expôs as empresas à concorrência externa, submetendo-as, a se comprometerem com a excelência empresarial.

Dessa forma, as mudanças constantes no ambiente empresarial levaram as empresas a se adaptar e rever suas estratégias competitivas, e modelos de gestão. Tal fato provocou o investimento no desenvolvimento e utilização de informações, que são utilizadas como ferramentas de apoio aos processos de controle, e tomada de decisão.

Nesse contexto, justifica-se a importância de estudar os Sistemas gerenciais como apoio às Micro e Pequenas Empresas, pela possibilidade de visualizar dentro do próprio ambiente de trabalho a restrição e dificuldade de realizar controles, e obter relatórios fidedignos para auxiliar nas tomadas de decisões. Bem como a relevância desses sistemas para as empresas, sendo hoje um fator estratégico primordial na redução de custos e organização do trabalho.

Diante do exposto, o propósito desta pesquisa foi o de responder ao seguinte problema: As empresas estudadas utilizam algum Sistema de Informação Gerencial, sugeridos pela literatura?

Em busca de resposta para tal questionamento, objetiva-se com este artigo analisar, comparativamente se ocorre à utilização de sistemas de informação gerencial em duas empresas do setor de transportes. E como objetivos específicos, a presente pesquisa tem por finalidade descrever os sistemas de informação gerenciais bem como suas características, benefícios, classificações e sua utilidade nas empresas em geral; e mostrar também os resultados positivos da utilização dos mesmos.

Para atingir os objetivos propostos, o presente artigo será uma pesquisa exploratória - descritiva, quanto aos objetivos será estudo de caso realizado em duas empresas do setor de transportes e à abordagem será qualitativa. Para a coleta de dados será realizado a aplicação de questionários que após analisados os resultados serão expressos em quadros e em forma de citação direta.

Por fim, o estudo realizado estará estruturado em cinco seções. O referencial teórico apresenta a revisão de literatura, onde são mostrados na seção 1 a definição, classificação, e benefícios dos Sistemas Gerenciais; na seção 2 definição, classificação, e importâncias das Micro e Pequenas Empresas. A seção 3 apresenta os procedimentos utilizados na elaboração desse estudo, definindo o método utilizado,

e o tipo de pesquisa. A seção 4 mostra análise dos dados coletados através do questionário do estudo de caso. Já a seção 5 mostra a conclusão e os resultados alcançados com essa pesquisa, na sequência às referências bibliográficas.

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG)

1.1 DEFINIÇÕES E CONCEITOS

Segundo Beal (2004, p.12) sistema é um conjunto de elementos interligados que se interagem entre si, enquanto as informações são um conjunto de dados dotados de relevância e propósito. A partir desses dois conceitos é possível identificar a ligação e importância dos mesmos para as organizações, pois fornecem informações relevantes em suas diversas naturezas para o alcance dos objetivos empresariais. Dessa forma percebe-se a relevância dos sistemas de informação, para auxílio nos controles e tomadas de decisões nas micro e pequenas empresas.

O sistema de informação é um conjunto de elementos que interagem e auxiliam os gestores nos processos operacionais, gerenciais, e estratégicos a fim de atingir os objetivos organizacionais. Os sistemas são compostos por entradas, mecanismos de processamento, saídas e *feedback*. BEAL (2004, p.15)

Entretanto Rebouças (2009, p.26) afirma que:

Sistema de Informações Gerenciais (SIG) é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

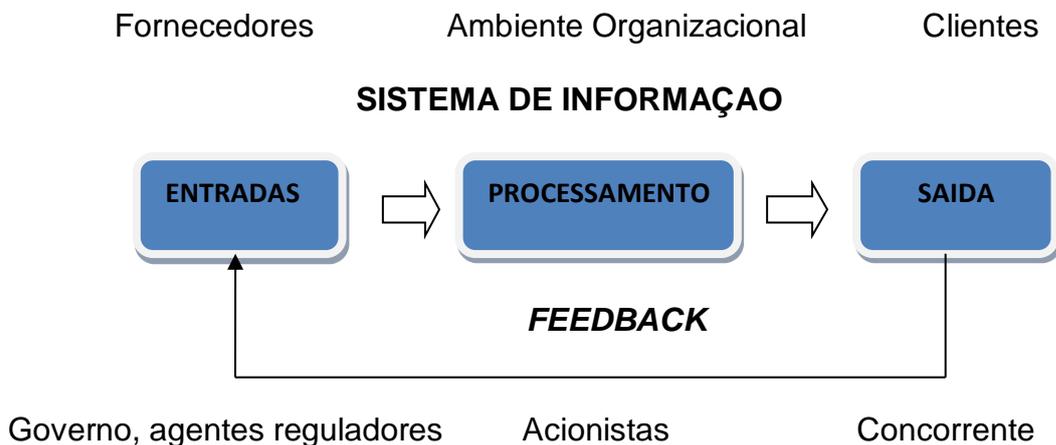
Através dessas definições, fica evidente que no atual ambiente empresarial os Sistemas de Informação se tornaram um recurso estratégico primordial na obtenção e manutenção das vantagens competitivas³. Tais vantagens podem ser descritas como; melhor utilização dos recursos, maior nível de acerto nas decisões tomadas, definição de melhores estratégias, entre outras.

Num sistema de informação, a entrada corresponde a dados capturados, que vão ser processados ou transformados em informações úteis, muitas das vezes na forma de relatórios, estes, serão a saídas enquanto o *feedback* pode ser percebido

³ Definição de vantagens competitiva: Segundo Porter (1998) a Vantagem Competitiva advém do valor que a empresa cria para seus clientes em oposição ao custo que tem para criá-la.

no retorno de informações obtidas ao longo do processo como; procedimentos de detecção e correção de erros em dados de entradas. BEAL (2004, p.16). Conforme figura 1 a seguir.

Figura 1. Sistema de informação no contexto organizacional



Fonte: BEAL (2004, p.16)

Percebe-se que o fluxo de informação compreende a todos os *stakeholders*⁴ tais como: fornecedores, ambiente organizacional, clientes, governo, acionistas, e os concorrentes. Todos eles são elos dessa corrente de informação que envolve a organização, e dão suporte para minimizar as incertezas do mercado, gerando dados e relatórios para auxiliarem nas tomadas de decisões.

Stair (1998, *apud*, Beal, 2004, p.16) cita como exemplo de sistema de Informação o processo de assar um bolo: nesse sistema, as entradas seriam a farinha, ovos, açúcar, manteiga, além de tempo, energia, técnica e conhecimento. Os mecanismos de processamento possibilitariam o uso desses recursos para a mistura dos ingredientes na proporção correta, e o cozimento pelo tempo e temperatura apropriados. O termostato do forno representa um mecanismo de *feedback*, permitindo manter sua temperatura constante, e a saída é o bolo acabado.

O Sistema de Informação Gerencial aborda todos os processos de informações dentro de uma organização. Conforme o exemplo acima observe que

⁴ Definição de *Stakeholders*: compreende todos os envolvidos em um processo, que pode ser de caráter temporário (como um projeto) ou duradouro (como o negócio de uma empresa ou a missão de uma organização).

todos os passos para fazer o bolo foram acompanhados para garantir a assertividade e qualidade do produto, minimizando custos, tempo, e erros. Portanto o Sistema de Informação Gerencial proporciona aos gestores inúmeros benefícios, que irão dar suporte a todas as etapas de construção do produto ou serviço, detectando possíveis falhas e corrigindo-as através do *feedback*.

1.2 BENEFICIOS DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA AS EMPRESAS

Avaliar de forma quantitativa, qual o efetivo benefício de um sistema de informações gerenciais, ou seja, as melhorias no processo decisório, não são fáceis, entretanto Rebouças (2009, p.31) trabalha com base em uma lista de hipóteses sobre os impactos do sistema de informações gerenciais nas empresas, o que propicia ao executivo um entendimento, ainda que genérico, de sua importância.

Ainda segundo o autor o sistema de informações gerenciais, proporciona vários benefícios para as empresas tais como: redução de custos das operações; melhoria no acesso as informações; melhoria nos serviços realizados e oferecidos; melhoria na tomada de decisões; redução do grau de centralização; melhoria na adaptação da empresa para enfrentar acontecimentos imprevistos; melhor interação com os fornecedores; aumento do nível de motivação; redução dos funcionários em atividades burocráticas; entre vários outros. REBOLÇAS (2009, p.32)

Contudo Beal (2004, p.129) destaca que a informação relevante, precisa, clara, consistente e entregue oportunamente a seus usuários podem trazer vantagens significativas para as organizações, desde que bem explorada e gerenciada. Elas irão ajuda na formulação, execução, e avaliação de estratégias, na ampliação de mercados, aperfeiçoamento de processos e produtos, e na oferta de serviços melhores e mais rápidos para os clientes.

Portanto, o sistema abrange um conjunto de muitas informações que acompanham todos os processos organizacionais, gerando diversas vantagens. E como forma de explorar o melhor que o sistema de informação pode oferecer, ele é dividido em três subsistemas (operacional, gerencial, e estratégico) que vão ser direcionados a todos os setores da empresa.

1.3 CLASSIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ACORDO COM O TIPO DE INFORMAÇÃO PROCESSADA

Beal (2004, p.18) cita que existe diversas formas de classificar os sistemas e informação. Porém ela destaca a que consiste em dividi-los de acordo com o tipo de informação processada, nas categorias; sistema de informação operacional, gerencial, e estratégica. O quadro a seguir abordará as principais características e utilização dos sistemas de informação gerando aos leitores do artigo o conhecimento a respeito do assunto.

Quadro 1 Definições dos Sistemas de Informação

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	DEFINIÇÕES
Sistemas de informação Operacional (SPT)	O sistema de informação operacional são os que tratam das transações rotineiras da organização. São conhecidos também como sistemas de processamentos de transações (SPT). Este sistema trabalha com dados detalhados sobre operações das funções organizacionais. Sistema de folha de pagamento, de controle de estoque e de planejamento e controle da produção são exemplos desse sistema.
Sistema de informação gerencial (SIG)	O sistema de informação gerencial (SIG) transforma dados provenientes das operações da organização, agrupando-os para facilitar a tomada de decisão pelo gestor. Sua principal característica é a apresentação de dados agrupados ou sintetizados em totais, percentuais, acumuladores etc., permitindo aos administradores uma visão mais ampla das operações regulares da organização.
Sistema de informação estratégica (SSD)	O sistema de informação estratégica é direcionado a cúpula estratégica e tem como função auxiliar o processo de tomada de decisão. Um sistema de informação estratégica geralmente oferece informações gráficas e bem estruturadas, integrando dados de fontes internas e externas, além de ferramentas de análise e comparações complexas, simulações e outras facilidades com alto potencial de auxílio à tomada de

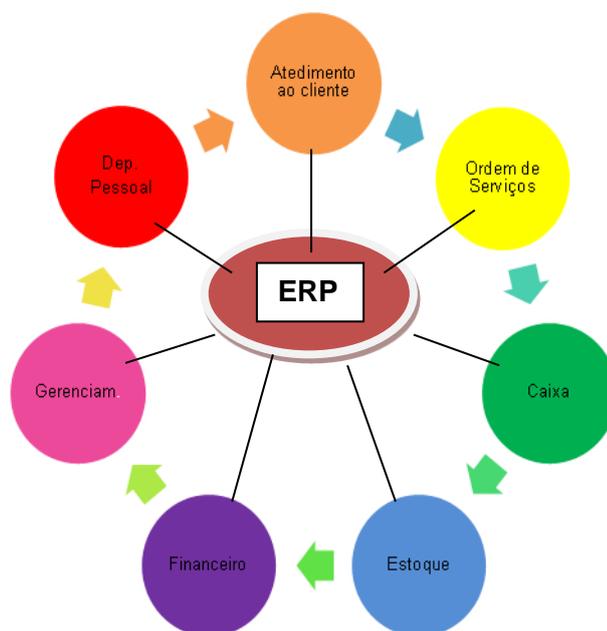
	decisão estratégica. É conhecido também por sistema de suporte a decisão.
--	---

Fonte: BEAL (2004, p. 18)

Para sintetizar e exemplificar a utilização do sistema de controle gerencial, Pereira; Barbosa (2015, *apud*, Bardini, 2015) nos apresenta a arquitetura de software⁵, o sistema ERP (Sistema integrado de gestão empresarial). Este sistema facilita o fluxo de informações entre todas as atividades da empresa como fabricação, logística, finanças e recursos humanos. Esse sistema pode ser utilizado por empresas de qualquer porte e segmento, inclusive, com funções e processos complementares desenvolvidos especialmente para determinados setores, atendendo plenamente suas particularidades.

A figura a seguir deixa clara a ligação do fluxo de informações em todos os setores da organização, evitando falhas, e proporcionando aos administradores trabalharem de forma segura e ágil, otimizando os resultados da organização.

Figura 2 Sistema de gestão empresarial ERP



Fonte: adaptado Pereira; Barbosa, (2015, p.1)

Ainda sobre o sistema ERP, Pereira; Barbosa (2015, p.1) nos diz que “a vantagem de uma organização possuir um Sistema ERP é que uma vez inserida as

⁵ Software definição: conjunto de instruções que controlam o funcionamento de um computador; suporte lógico.

informações em um determinado processo, as mesmas se integram com as demais como, por exemplo, no setor de compras quando este efetua a compra de produtos, os mesmos serão inseridos no estoque e automaticamente disponíveis para que o vendedor tanto à frente da loja quanto em uma distribuidora possa efetuar a venda, onde é gerado o pedido de venda, posteriormente a emissão das notas fiscais, a emissão do faturamento e os tributos fiscais. Os produtos quando saem do estoque, no próprio ERP pode-se controlar e analisar as necessidades de novas compras e reposição dos produtos.”

Como forma de profissionalizar e desenvolver as organizações o sistema de informação, com destaque para o ERP, sistema integrado de informações simultâneas, se tornou ferramenta primordial para os gestores na obtenção de seus objetivos empresariais. Dentro deste contexto e da realidade que se encontram às Micro e Pequenas Empresas, com modelos de administração intuitivos, herdado pelos proprietários ou fundadores das mesmas, se ressalta a importância desse sistema de informação para às Micro e Pequenas Empresas.

MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPes⁶)

2.1 CONCEITOS DE MICRO E PEQUENA EMPRESA

Considerando que o tema deste artigo reportar-se ao sistema gerencial como apoio às Micro e Pequenas Empresas é necessário descrever o conceito de Micro e Pequena Empresa, bem como qual benefício legal por tal enquadramento. A Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte e estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecimentos a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e as conceitua dessa forma:

Art. 3º Para os efeitos desta Lei Complementar consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte, a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário a que se refere o art.966 da Lei n o 10.406, de 10 de janeiro de

⁶ MPEs: Micro e Pequenas Empresas

2002 (Código Civil) devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que:

I - no caso da microempresa a partir, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais);

II - no caso da empresa de pequeno porte a partir, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00. (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais).

Fonte: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp123.htm

Segundo Longenecker (*et al.*, p.27) especificar um padrão de tamanho para definir pequenas empresas é algo arbitrário porque as pessoas adotam padrões diferentes para propósitos diferentes. Ele diz ainda que uma empresa pode ser descrita como pequena se comparada com empresas maiores mas grande se comparada com empresas menores.

Portanto definir o enquadramento das empresas não é algo fácil. E como forma de organizar e delimitar as classificações apresentará no item a seguir, as que competem às empresas pesquisadas neste artigo.

2.2 CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS

Diante da grande variação de formas de classificar as empresas, iremos abordar as formas mais utilizadas para a classificação, sendo elas conforme o faturamento e número de funcionários, de acordo com três importantes instituições, o Simples Nacional, BNDS (banco nacional de desenvolvimento), e o SEBRAE conforme quadro 2 a seguir.

CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA SEGUNDO O SIMPLES NACIONAL

Por faturamento:

PORTE DOS BENEFICIÁRIOS	FATURAMENTO BRUTO ANUAL
Micro empreendedor Individual	Menor ou igual a R\$ 60.000,00
Microempresa	Maior que R\$ 60.000,00 e menor ou igual a R\$ 360.000,00
Pequena Empresa	Maior que R\$ 360.000,00 e menor ou igual a R\$ 3.600.000,00

CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA SEGUNDO BNDS

Por faturamento:

PORTE DOS BENEFICIÁRIOS	FATURAMENTO BRUTO ANUAL
Microempresa	Até R\$ 2.400.000,00
Pequena Empresa	Acima de R\$ 2.400.000,00 até R\$ 16.000.000,00
Pequena/Média Empresa	Acima de R\$ 3.600.000,00 até R\$ 16.000.000,00
Média Empresa	Acima de R\$ 16.000.000,00 até R\$ 90.000.000,00
Média/grande	Acima de R\$ 90 milhões até R\$ 300 milhões
Grande Empresa	Acima de R\$ 300.000.000,00

CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA SEGUNDO O SEBRAE

Por quantidade de funcionários:

PORTE DOS BENEFICIÁRIOS	Setores	
	Indústria	Comércio e Serviços
Microempresa	Até 19 pessoas ocupadas	Até 9 pessoas ocupadas
Pequena Empresa	De 20 a 99 pessoas ocupadas	De 10 a 49 pessoas ocupadas
Média Empresa	De 100 a 499 pessoas ocupadas	De 50 a 99 pessoas ocupadas
Grande Empresa	500 pessoas ocupadas ou mais	100 pessoas ocupadas ou mais

Fonte: <http://www.oobj.com.br>

Todas essas classificações descritas acima são constantemente utilizadas e servem como referências para a geração de dados, cadastros, e regulamentação de empresas. Ambas as instituições utilizam para formas distintas. O SEBRAE utiliza sua classificação para divisão das empresas de acordo com faturamento e por número de funcionários a fim de auxiliarem e acompanharem o seu andamento. Já o BNDS utiliza o critério de divisão das empresas segundo seu faturamento, para conceder crédito as mesmas através de programas de apoio do governo. Enquanto o SIMPLES NACIONAL classifica as organizações segundo seu faturamento como forma de cobrar os devidos tributos de acordo com o enquadramento das empresas.

2.3 A IMPORTANCIA DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS PARA A ECONOMIA

As Micro e Pequenas Empresas são um dos principais pilares de sustentação da economia brasileira, quer pela sua enorme capacidade geradora de empregos, quer pelo infindável número de estabelecimentos desconcentrados geograficamente. KOTESKI (2004, p.16)

De acordo com SEBRAE às Micro e Pequenas Empresas (doravante MPE) vêm adquirindo, ao longo dos últimos 30 anos, uma importância crescente no país, pois é inquestionável o relevante papel socioeconômico desempenhado por estas empresas. As informações a seguir evidenciam tal afirmativa em diversas dimensões da realidade nacional:

As MPE geraram, em 2011, 27,0% do valor adicionado do conjunto de atividades pesquisadas (PIB⁷);
Esse percentual vem aumentando na série histórica, iniciada em 1985, quando esse indicador representava de 21,0% do valor adicionado (PIB), e em 2001, 23,2%;
Serviços e comércio representaram, em 2011, 19% do valor adicionado, enquanto a indústria totalizava 7,8%;
Em relação ao número de empresas as MPE representaram, em 2011, nas atividades de serviços e de comércio, respectivamente, 98% e 99% do total de empresas formalizadas;
Em relação ao emprego, as MPE representavam 44% dos empregos formais em serviços, e aproximadamente 70% dos empregos gerados no comércio;
Cerca de 50% das remunerações do setor formal de comércio foram pagas, em 2011, por MPE.

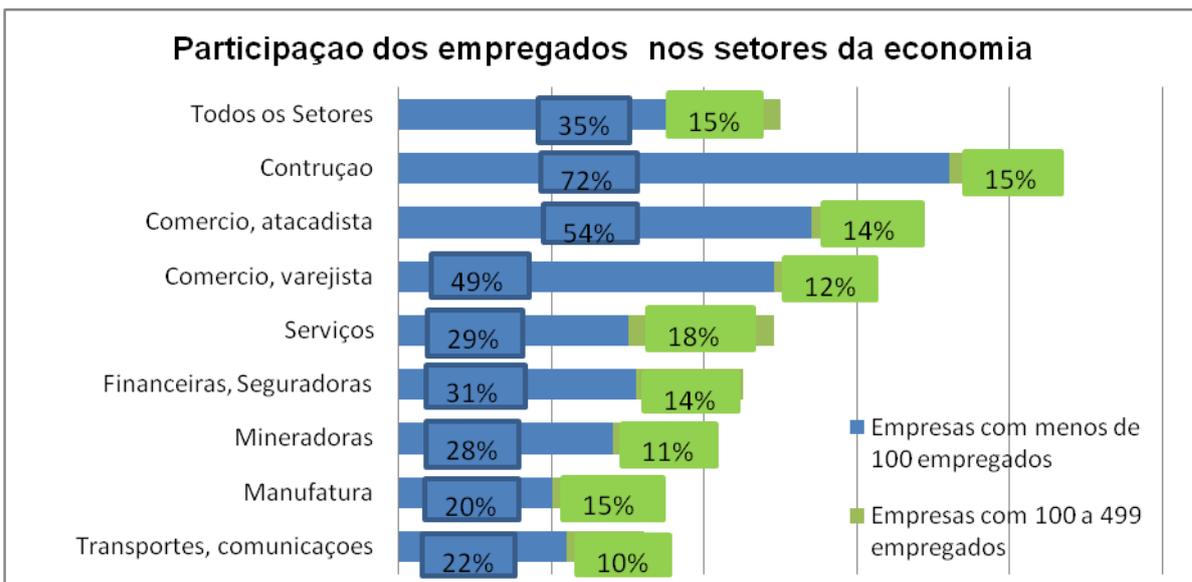
Fonte SEBRAE (2015)

Os dados confirmam e reiteram a presença marcante das MPEs na economia brasileira. É possível apresentar diversos dados que comprovem tal situação. Longenecker (*et al.*, 2004, p.31) afirma que apesar de as Micro e Pequenas Empresas aparecerem nos mais variados setores, elas podem ser minúsculas parte em alguns setores ou podem ser tão numerosas e produtivas que seu resultado coletivo excede aquele das grandes empresa.

Contudo ele destaca como forma simples de medir, comparar o número de empregados que trabalham em pequenas empresas com o número de empregados que trabalham em grandes empresas. Analisando cada setor e a economia como um todo. Conforme gráfico 1 abaixo.

Gráfico 1 Comparativo de participação das empresas nos diversos setores da economia.

⁷ PIB: Produto interno bruto.



Fonte: Longenecker (*et al*, 2004, p.32)

Este gráfico exposto por Longenecker, (*et al.*, 2004, p.32) nos permite visualizar a forte presença das empresas de pequeno porte na economia daquela época, superando as empresas com mais de 100 empregados em todos os setores. Dessa maneira evidenciando que a empresa de pequeno porte era a grande geradora de empregos nos mais variados setores. Portanto é importante ressaltar que mesmo não apresentando dados mais atualizados a respeito da porcentagem de atuação das pequenas organizações nos variados setores, a micro e pequena empresa continua a ser a grande responsável pela geração de empregos e renda nos dias atuais.

METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza como um estudo bibliográfico, e de caso, com abordagem qualitativa, e descritiva na coleta de dados. De acordo com Marconi; Lakatos (2010, p.166) a pesquisa bibliográfica abrange toda bibliografia já tornada publica em relação ao tema estudado, e sua finalidade é de colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi dito, lido, ou filmado sobre determinado assunto. Já Trujillo (1974, *apud*, Marconi; Lakatos, p.166) afirma que a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mais propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem.

Utilizado como segundo método de pesquisa o estudo de caso se explica por uma:

[...] pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerando representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo. A coleta dos dados e sua análise se dão da mesma forma que nas pesquisas de campo, em geral. SEVERINO (2007, p.121)

Já segundo Gil (2002, *apud*, Braun, *et al.* 2015) o método de estudo de caso, consiste num estudo profundo e exaustivo de um, ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo conhecimento.

A respeito da abordagem qualitativa, Minayo (2001, p.14) diz que:

A pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

O caso estudado refere-se a duas organizações da família Ferreira, que atuam no ramo de Transportes de cargas, localizadas na cidade de São João Del Rei MG. Ambas as organizações iniciaram suas atividades no ano de 2011, e tem como principal atividade realizar o transporte de moveis e artesanatos produzidos na região do campo das vertentes para o Estado do Rio de Janeiro. Dessa forma a pesquisa buscou coletar informações de bibliografias da área especifica, assim como observações da organização e relatórios obtidos através da aplicação de questionários.

O questionário se define como um conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre assuntos em estudo. SEVERINO (2007, p. 125)

Como mencionado acima para se operacionalizar a pesquisa, utilizou-se como técnicas e instrumentos de coleta de dados, aplicação de questionários aos proprietários/gestores das organizações estudadas, entre os dias 03 a 08 de novembro de 2016, sendo 2 pessoas ao total, Ricardo proprietário da empresa X e Juliano proprietário da empresa Y, que são responsáveis pelo gerenciamento, e todo processo decisório das empresas.

O instrumento foi elaborado com perguntas abertas e objetivas, o que viabilizou a geração de dados e relatórios, para análise da utilização ou não de

sistemas gerenciais pelos proprietários e administradores como auxílio nos sistemas de controles e tomadas de decisões na organização. Bem como para verificação de que forma são processadas as informações das empresas.

ANALISE E DISCUSSAO DOS DADOS

Como se pode observar segundo a pesquisa realizada entre os dias 03 a 08 de novembro de 2016, onde tivemos dois respondentes o proprietário/gestor Ricardo da empresa X, e o proprietário/gestor Juliano da empresa Y, coletamos os seguintes dados a respeito do perfil dos respondentes e das empresas estudadas, conforme quadro a seguir.

Quadro 3 Perfil dos respondentes e das empresas.

Item		Empresa X Ricardo	Empresa Y Juliano
I	Perfil Pessoal	Perfil Pessoal	Perfil Pessoal
	Idade	36 a 40 anos	26 a 30
	Escolaridade	Ensino médio Completo	Ensino médio Completo
	Cursos de gestão	Nunca	Nunca
	Função na empresa	Proprietário/Gestor e Motorista	Proprietário/Gestor
	Tempo que desempenha a função	04 a 05 anos	04 a 05 anos
II	Perfil da Empresa	Perfil da Empresa	Perfil da Empresa
	Tempo de fundação	02 a 05 anos	02 a 05 anos
	Porte da empresa	Microempresa ate 360.000 ao ano	Micro empreendedor MEI Ate 60.000
	Numero de funcionários	Ate 09	Ate 09

Observa-se ao analisar este quadro que o respondente da empresa X Ricardo possui idade superior ao respondente da empresa Y Juliano, ambos possuem ensino médio completo e nunca realizaram cursos de gestão, mesmo estando gerindo suas empresas ha quase 05 anos. Os dois são proprietário/gestores, mas Ricardo da empresa X atua ainda como motorista da empresa. Eles ocupam o cargo entre 04 a 05 anos.

A respeito do perfil das empresas, o tempo de fundação entre 02 a 05 anos, e o numero de funcionários ate 09, são os mesmos para as duas organizações

estudadas, o que difere é, que enquanto a empresa X se enquadra na Micro e Pequena empresa com faturamento anual até R\$: 360.000,00 reais, a empresa Y tem seu enquadramento como MEI Micro Empreendedor Individual, com faturamento anual até R\$: 60.000,00 reais.

Ao questionar os gestores das duas empresas se eles conhecem o sistema de informação gerencial, sabe sobre sua utilidade, e quais suas vantagens e desvantagens. O Senhor Ricardo da empresa X nos diz o seguinte: “Não conheço o sistema, a empresa não utiliza e desconheço suas vantagens e desvantagens”. Já o senhor Juliano da empresa Y descreveu como resposta: “Sim conheço o sistema, sua principal utilidade é a aplicação das informações coletadas na organização da empresa. As vantagens são inúmeras mais vou citar a que eu acho fundamental para a sustentabilidade de uma empresa: controle. Desconheço qualquer tipo de desvantagem em relação ao SIG”.

Percebe-se através deste questionamento que o gestor da organização Y apresenta uma visão mais ampla a respeito da administração de empresas, pois conhece o sistema de informação gerencial, bem como suas vantagens. Conforme a citação de Beal neste artigo p. 5, “a informação relevante, bem explorada e gerenciada pode apresentar vantagens significativas para a organização”.

Quando perguntado no item seguinte se são utilizados sistemas computadorizados de controle de informações que gerem relatórios, gráficos, para auxílio nas tomadas de decisões? Se não de que forma são tomadas as decisões? Ricardo da empresa X nos diz: “Não, as decisões são tomadas de acordo com os próprios conhecimentos”. Enquanto o senhor Juliano da empresa Y diz; “Não, as decisões são tomadas através de informações diárias”.

Nota-se que o gestor da empresa X age de acordo com seu intuito e experiência de vivência, quando o recomendado é considerar o planejamento da organização que segundo Orlickas (2013, *apud*, Carvalho; Lopes, p.13), “visa prevenir e minimizar os inibidores dos resultados e maximizar os facilitadores no processo de tomada de decisão, pois permitem que o gestor tome decisões mais assertivas”. Já em contra ponto o gestor da organização Y utiliza as informações diárias como fonte de auxílio nas tomadas de decisões o que pode garantir maior assertividade nas decisões tomadas.

Prosseguindo com as perguntas do questionário, relacionado às finanças, foi elaborada a seguinte pergunta: As movimentações diárias (pagamentos, recebimentos) são registradas de que forma, livro de caixa? São registrados manualmente, ou por computador? Obtivemos como resposta do Senhor Ricardo “Não existe livro de caixa.” Já o senhor Juliano “São registradas em livro de caixa manualmente e os pagamentos além de ser registrados são arquivados os comprovantes em pastas mensais por um período de 36 meses”.

Através das respostas citadas, observa-se que a empresa Y detém maior controle das finanças da organização, fator que pode ser considerado um ponto forte, mesmo não tendo programas computadorizados que torne o acesso às informações de forma mais rápidas.

A questão 3.4 que pergunta a respeito das viagens, se é feito um fechamento de caixa de cada viagem incluindo custos (combustíveis, diárias, desgastes) e todas as receitas (dinheiro, cheques, e recebimentos em depósitos)?

Ricardo da empresa X nos diz: “Não é realizado o fechamento, é realizado um controle de todas as receitas das viagens”. Segundo Juliano “Sim todo caminhão que chega de viagem é feito um acerto calculando entrada e saída da viagem, tenho um caderno para cada caminhão, dessa forma consigo deixar arquivado cada viagem que o caminhão fez durante todo o ano”.

Verifica-se que a empresa X realiza um fechamento das receitas de cada viagem de maneira informal, enquanto a empresa Y tem arquivado todas as movimentações financeiras de cada viagem, realizando ao final da mesma um fechamento de caixa. Esses dados arquivados servem auxiliar a organização servindo como parâmetro para os próximos anos ou previsão de receitas.

Relacionado à prestação de serviços, a pergunta feita aos gestores foi: É feito um romaneio de cargas, contabilizando todas as entregas e fretes a serem recebidos? O Gestor Ricardo respondeu: “Não, os recebimentos são contabilizados através das notas fiscais”. De acordo com Juliano “Sim, esse romaneio é feito um para cada caminhão, nele contem dados do motorista, ajudante, remetente, destinatário, mercadorias sendo transportado, valor a receber além de data e dados do veículo”.

Constata-se, que a empresa X tem determinadas falhas nos seus controles, o que pode ser justificado pelo fato do proprietário/gestor atuar na função de motorista estando envolvido em todas as áreas da organização. Já na organização Y as

atividades são mais controladas visto que o Gestor Juliano apenas administra a organização. Devido a essa descentralização é necessário obter maior controle das atividades desempenhadas, a fim de minimizar erros.

Ainda sobre a prestação de serviços foi perguntado no item 3.6 se é utilizado algum sistema que integre todas as cargas dispostas no galpão para o carregamento, e realize a melhor roteirização das cargas dispostas. O respondente da empresa X diz: “Não, o roteiro é feito manualmente de acordo com os próprios conhecimentos”. Enquanto o respondente da empresa Y diz: “Sim, tenho divisões no galpão que me auxilia na roteirização, cada mercadoria coletada é distribuída na plataforma do galpão de acordo com cada região, sendo assim, no momento do carregamento, cada caminhão carrega para uma determinada área”.

Observa-se que ambas as organizações não possuem um programa específico voltados para a atividade desempenhada, e que o método de organizar as cargas é realizado manualmente.

A questão 3.7 tem a seguinte pergunta: Sobre o controle de manutenção dos caminhões são realizados *check list*, nos mesmos periodicamente? Segundo Ricardo “não é realizado” já Juliano diz que: “sim, quando não surgem defeitos visíveis essas revisões são feitas em um período médio de 03 em 03 meses”.

A não utilização de *check list* de manutenção periódicos pode acarretar maiores danos nos veículos, aumentando a despesa com a manutenção, além de diminuir a vida útil do bem, o que podemos considerar como um ponto fraco da organização X que não realiza a verificação em contra ponto um ponto forte da organização Y.

Seguindo ainda sobre os veículos foi feita a seguinte pergunta aos proprietários/gestores: A empresa registra as manutenções realizadas nos caminhões? (troca de óleo, pneus, manutenções em geral). Em caso afirmativo de que maneira ocorre esse registro, manual ou computadorizado? Ricardo da empresa X respondeu: “é realizado manualmente, e cada motorista é responsável por fazer o registro do caminhão que trabalha”. Enquanto Juliano da empresa Y apresentou como resposta: “Sim, manualmente”.

Nota-se que quase todos os processos são realizados de forma manual em ambas as organizações, esse fato pode ser um fator que torna o processo de decisão

mais lento, uma vez que para verificar as informações e necessário, localizar tais documentos.

A Respeito das Compras realizadas pelas organizações estudadas o item 3.9 aborda a pergunta: Os fornecedores são cadastrados? E são realizadas cotações de preços antes de finalizar as compras? O respondente da empresa X respondeu: “Não são cadastrados, em alguns casos realiza-se cotações”, enquanto o respondente da empresa Y diz: “Sim, são realizadas cotações”.

Visto que os próprios donos desempenham a função de gestor e a disposição de poucas lojas de peças de manutenção nas proximidades, nem sempre se realiza cotações pela necessidade de resolver o problema do caminhão com rapidez. Essa situação eleva os custos com manutenção, e conseqüentemente diminui a margem de lucro da empresa, o que caracteriza um ponto fraco.

Ainda sobre a as compras foi perguntado: as compras realizadas são registradas? Se sim de que maneira, digitalmente ou manualmente? O gestor da empresa X respondeu da seguinte forma: “Sim, os registros são feitos através das notas fiscais arquivadas”. Enquanto o gestor da empresa Y respondeu: “Sim, manualmente”.

Percebe-se que a empresa X adota o arquivamento das notas fiscais para controle das compras realizadas, enquanto a empresa Y registra de forma manual.

O item 3.11 aborda sobre os pagamentos, e a pergunta realizada foi: A respeito dos pagamentos, a empresa utiliza algum controle que assegure que os pagamentos sejam realizados nas datas corretas? De acordo com Ricardo “Sim, a forma de controle é ordenar as contas a pagar por datas mais próximas do vencimento, e guardar em uma pasta própria somente para tal função”. Já segundo Juliano, “Sim, através de uma pasta com repartições, nela são armazeno as boletas de acordo com o vencimento, quando os pagamentos não são realizados por boletas, organizamos os pagamentos através de uma agenda”.

Após analisar as respostas concedidas pelos respondentes nota-se que as empresas ainda são carentes de inovação e sistemas de informações integradas, caracterizando algumas falhas e pontos fracos, mas apesar da ausência de sistemas, realizam o processo de controle das informações, mesmo que de forma manual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um mundo globalizado, onde a concorrência entre as empresas se tornou mundial, as organizações tem sido forçadas a se adaptarem a um novo modelo de gestão. Com às micro e pequenas empresas não é diferente, sobreviver em um mercado acirrado, como o dos dias atuais, é um desafio. Dessa forma se explica a importância da utilização das ferramentas gerenciais, como apoio aos gestores. Dando relevância para o sistema de informação gerencial, ferramenta de extrema importância para os administradores de micro e pequenas empresas.

Após desenvolver este estudo e analisar as organizações estudadas através do estudo de caso. Pode-se evidenciar através dos conhecimentos científicos adquiridos, que o objetivo principal desse artigo, que é responder ao questionamento da utilização do sistema de informação gerencial pelas organizações estudadas, foi atingido. Portanto as duas organizações estudadas apresentam falhas, no sistema de informação, as empresas não possuem *softer*, e todo o processo de informações é realizado de forma manual, fato que inviabiliza a rápida tomada de decisão.

Ficou evidente também na análise realizada que a empresa X possui uma grande centralização, pois o proprietário desempenha as funções de gestor e motorista e todas as decisões são tomadas por ele. Esse alta centralização torna o controle sobre as atividades maior, mas de forma informal, visto que a organização apresenta poucos registros das atividades desempenhadas. Esse fato compromete o fluxo de informação e torna o processo de decisão falho, direcionando o gestor a tomar as decisões de acordo com os próprios conhecimentos, conforme descrito na análise de dados.

No entanto a organização Y, apesar de também apresentar centralização nas decisões, o gestor atua somente como gestor, e dessa forma necessita de obter o controle de todas as atividades, visto que não atua em todas as frentes da empresa. Assim sendo possui registros mesmo que manual, de todas as atividades desenvolvidas. Esses registros são diários, e utilizados para a geração de dados nas tomadas de decisões.

Quanto aos desafios encontrados para a realização da pesquisa, o maior deles, foi á dificuldade de conseguir aplicar os questionários aos gestores das empresas X e Y, pois ambos não atuam internamente todos os dias nas empresas tornando difícil o acesso os mesmos.

Finalizando constatou-se que as empresas estudadas apresentam fragilidades nos sistemas de informação, e são carentes em meios tecnológicos, pois não dispõem de um sistema integrado que abrange todas as informações e gerem relatórios, para auxílio nas decisões. Dessa forma procurei contribuir, conscientizando os gestores para a importância da informação precisa e clara, auxiliando a melhorarem os seus sistemas de controles, fatores imprescindíveis para a continuidade da organização, bem como a investir em *softwares*, que irão tornar o processo de decisão mais rápido, garantindo maior assertividade e organização do trabalho.

REFERENCIAS

BEL, A. **Gestão Estratégica da Informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

BRASIL. **Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp123. Acessado em 12 de outubro 2016.

Carvalho, F. S.; Lopes, A. L. **A importância da contabilidade gerencial para às micro e pequenas empresas.** Monografia (Graduando em Contabilidade). 15 p. Pará. ESTACIO, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KOTESKI, M. A. - **revista FAE BUSINESS**, número 8, maio 2004.

LONGENECKER, *et al.* **Administração de Pequenas Empresas. – Ênfase na Gerencia Empresarial.** São Paulo: Person, 2004.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamento de metodologia científica.** 7ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo: Hucitec, 2007.

PERREIRA, V. A.; BARBOSA, K. F. **Sistema de Gestão Empresarial ERP.** São Paulo, 2015.

PORTER, M. **Estratégia -A Busca da Vantagem Competitiva,** Rio de Janeiro: Atlas, 1998.

REBOUÇAS, D. P. **Sistemas de Informações Gerenciais.** 13ª Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SEBRAE. **Pesquisa da participação das micro e pequenas empresas na economia, ano de 2015.** Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf>. Acessado em: 12 de outubro de 2016.