



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE – FANESE
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO – NPGE
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO “LATO SENSU”
MBA GESTÃO EMPRESARIAL E INTELIGÊNCIA
ORGANIZACIONAL**

WILIAM DE CARVALHO ALMEIDA

**A IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DA GESTÃO COMERCIAL**

ARACAJU-SE

2018

WILIAM DE CARVALHO ALMEIDA

**A IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DA GESTÃO COMERCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão – NPGE, da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para a obtenção do título de Especialista em MBA Gestão Empresarial e Inteligência Organizacional.

ARACAJU-SE

2018

RESUMO

Este artigo tem o propósito de realizar um estudo sobre a implantação da tecnologia da informação no processo da gestão comercial na cidade de Coronel João Sá/BA. Nesse sentido, foram analisadas algumas funcionalidades de Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) implantados, tais como as características do ambiente organizacional, envolvendo a informática e percepções do perfil de usuários em relação à gestão comercial. Para alcançar os objetivos foi aplicado um questionário personalizado em 37 (trinta e sete) organizações, nos diferentes ramos empresariais com o intuito de coletar dados e tratá-los. Utilizamos também, o software excel, para a elaboração de gráficos a fim de explicar os dados quantitativos, consequentemente gerando informações para a produção deste trabalho.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação (TI); Gestão Comercial; Software; Sistema de Informação Gerencial (SIG).

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Empresas x Sistemas de Informações	12
Gráfico 2 - Tipos de sistemas de informações nas empresas de coronel João Sá/BA	13
Gráfico 3 - Tipos de empresas presentes em Coronel João Sá/BA	14

SUMÁRIO

RESUMO

LISTA DE GRÁFICOS

1 INTRODUÇÃO	6
2 DESENVOLVIMENTO.....	7
2.1. Evolução da TI	7
2.2 Dimensões do Uso de TI.....	8
2.3 O Investimento de TI em Coronel João Sá/BA.....	10
2.4 A Relação do Comércio Joãosaense e a TI	11
2.5 A Diversidade dos Sistemas Existentes em Coronel João Sá/BA.....	13
3 CONCLUSÃO.....	16
REFERÊNCIAS.....	17
ABSTRATC	18
APÊNDICE A – Questionário de Pesquisa	19
GLOSSÁRIO	22

1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) tem sido um dos componentes imprescindíveis para o momento empresarial e comercial atual, assim percebemos que as organizações brasileiras têm utilizado de maneira ampla e intensa essa tecnologia, seja em nível estratégico, tático ou operacional. É unânime entre os gestores da área de Tecnologia da Informação (TI) que essa utilização oferece grandes oportunidades para as empresas, além do mais, as empresas que se aliam a Tecnologia da Informação (TI) têm sucesso no aproveitamento dos benefícios oferecidos por esse uso. Sobre esses benefícios, falaremos no decorrer do desenvolvimento deste artigo. No entanto, é um cenário complexo, conseqüentemente, um desafio que surge com a adoção e investimentos em Tecnologia da Informação (TI), é identificar o grau de contribuição que essa tecnologia oferece para os resultados das empresas.

Nessa perspectiva, é indispensável o conhecimento dessas dimensões: utilização, benefícios oferecidos, contribuição para o desempenho empresarial, desafios de sua governança e administração, e o papel dos executivos, empresários e comerciantes. Também é importante saber da relação que existe entre empresa, Tecnologia da Informação (TI) e de todos que têm procurado agregar valor em seus empreendimentos através do uso corrente da Tecnologia da Informação (TI) para que se possa garantir a sua coerência, além do tratamento individual das particularidades de cada uma dessas dimensões.

A partir de todas essas evidências, podemos perceber a evolução da Tecnologia da Informação (TI) a cada dia no ambiente empresarial, ou melhor, no mundo dos negócios. Diante desta realidade, optamos por querer investigar como as empresas do município de Coronel João Sá/BA estão se posicionando perante este paradigma, o tecnológico. Haja vista, que cada vez mais percebemos que as empresas de qualquer segmento têm adotado uma política de adoção tecnológica na área de Tecnologia da Informação (TI) com o objetivo de ter um maior auxílio nas atividades dos diversos setores da organização: administrativo, financeiro, recursos humanos entre outros.

Tal adoção da Tecnologia da Informação (TI) pelas empresas tem o objetivo de modernizar os processos administrativos. Desse modo, verificar como as empresas de Coronel João Sá/BA estão utilizando os benefícios da Tecnologia da Informação (TI) para se modernizarem e, conseqüentemente, se tornarem altamente competitivas é um estudo que

merece atenção. Para realizar o estudo optamos por uma pesquisa de campo com abordagem exploratória/descritiva com coleta de dados através de questionário aplicados algumas empresas do município. Na confecção dos questionários abordamos questões envolvendo a caracterização da empresa, a estrutura de informática e à avaliação do Sistema de Informação Gerencial (SIG). Não foi privilegiado nenhum ramo ou segmento empresarial das empresas do município, ou seja, todas independentemente da estrutura tiveram a possibilidade por igual de serem entrevistadas.

A diversidade de informações coletadas nos diferentes ramos ou segmentos empresariais (também comercial) proporcionou uma visão crítica para a avaliação do tema proposto neste artigo.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1. Evolução da TI

Segundo Batista (2012, p. 15-17) a área de Tecnologia da Informação (TI) tem sido desenvolvida desde 1950, vejamos abaixo:

Anos 1950: uso intenso na abordagem operacional. A tecnologia da informação era aplicada de forma SIT (Sistemas de informações Transacionais), ou seja, promovia controle no andamento dos processos realizados dentro da organização;

Anos 1960: adotaram também para a abordagem tática. Eram geridas informações voltadas para a área funcional sem desprezar o nível transacional. Ainda, surge o Sistema de Informações Gerenciais (SIG) com o intuito de organizá-las para orientar os gestores em suas decisões;

Anos 1970: Houve uma combinação entre os dois níveis, o operacional e o tático. Através do Sistema de Apoio estratégico (SAE), era possível explorar os dados a fim de tornar-se competitivo. Surge o Sistema de Apoio à Decisão (SAD), com o objetivo principal de entender os dados transformando-os em informações;

Anos 1980: Amplificação da abordagem estratégica, daí nasce o Expert System – Sistemas Especialistas (ES), ou seja, a substituição da análise humana por módulos de inteligência artificial. Ainda nesta etapa, a usabilidade dos Executive Information System – Sistemas de Informação Executiva (EIS)

passou a ser aplicado no processo de tomada de decisão que sincronizava a visão coordenada da organização e do contexto;

Anos 1990: Combinaram dos três níveis, sendo eles, o operacional, o tático e estratégico. Agora, a tecnologia da informação é considerada um facilitador dos processos de gestão empresarial. Surge o Enterprise Resource Planning – Planejamento dos Recursos Empresariais (ERP), também conhecido Sistemas de Gestão, que tem como objetivo unificar a informações de toda a empresa no ciclo produtivo. Ainda aqui, surge o Customer Relationship Management – Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente (CRM), com o propósito de gerenciar o relacionamento da organização junto ao cliente, enfatizando uma visão exteriorizada;

Anos 2000: aplicaram intensamente a exteriorização da visão estratégica nesta fase. Aumento dos relacionamentos juntamente com parceiros no ambiente externo. E ainda, integrando a Arquitetura Orientada a Serviços (SOA), e que sua função é promover a integração entres os sistemas da empresa com os sistemas das organizações junto à cadeia de suprimentos e serviços.

2.2 Dimensões do Uso de TI

Como já falamos anteriormente, a Tecnologia da Informação (TI) tem sido um dos componentes imprescindíveis para o momento empresarial atual, com isso ela tem oferecido benefícios para os negócios das empresas que incluem: custo, produtividade, qualidade, flexibilidade e inovação. Cada um desses benefícios tem uma composição própria. Nessa situação, percebemos que o grande desafio das empresas é determinar, justamente, o benefício que melhor atende os seus desejos empresariais, pois tal identificação será a base para a confirmação desses benefícios no desempenho empresarial.

Isto causa uma obrigatoriedade, haja vista, que o mercado torna-se cada vez mais competitivo proporcionando mudanças nas estratégias empresarias. Então, de forma paralela torna-se mais efetivo ainda, o acompanhamento das inovações em Tecnologia da Informação (TI) a fim de satisfazer não só as necessidades de usuários e/ou clientes diante de produtos e/ou serviços ofertados (com alto grau de eficácia e eficiência). Mas, principalmente, satisfazer as necessidades das empresas de se tornarem expressivas no mundo empresarial e comercial.

O porquê disso tudo está em Cruz (2011, p. 74) quando enfatiza:

Para enfrentar a concorrência e a competição, na guerra comercial que travam hoje, as empresas encetaram uma jornada que, até esse momento, parece não ter fim, na busca de produtividade, qualidade, rapidez na concepção, criação e produção de um novo bem ou serviço a fim de estarem sempre na dianteira dos concorrentes.

Os empresários da cidade de Coronel João Sá/BA, perceberam que a demanda existente está sendo cada vez mais exigente, buscando cada vez mais qualidade, preço, melhor atendimento e outros aspectos, assim tornando possível pensar em um processo de fidelização que possa acontecer junto à empresa. Nessa perspectiva, é interessante pensar na ideia que uma boa coordenação, controle e execução dos processos organizacionais está de certo modo atrelado a implantação de Tecnologia da Informação (TI) nas empresas joãosaenses. Fato que percebemos ser uma necessidade empresarial e comercial emergente para quaisquer mercados.

Dessa maneira, por conta da pesquisa que realizamos foi possível perceber que os empreendedores querem uma ferramenta de Tecnologia da Informação (TI) que possa dar lucro. Na verdade, a ideia é economizar em custos e tempo. No entanto, para que isso possa vir acontecer pensa-se em inovação como um fator importante. Ao falarmos em inovação e em investimento por parte dos comerciantes do município de Coronel João Sá/BA, percebemos que o Sistema de Automação Comercial (SAC) é considerado por eles um software importante e utilizado nos processos empresariais.

O Sistema de Automação Comercial (SAC) está entre os modelos de utilização em Tecnologia da Informação (TI) que identificamos nas empresas da cidade. Talvez essa escolha esteja dentro do pensamento de Batista (2012, p.31), diz que “uma empresa gera milhares de dados relativos a seu funcionamento, como dados de produção, de vendas, de recebimentos, de pagamentos etc.”

Assim, podemos considerar que independente da atividade a ser controlada, a empresa gera inúmeros atributos relacionados à tarefa, atributos esses que chamamos de dados, que transformados em informações cria-se um valor adicional somado ao individual.

Conforme (STAIR; REYNOLDS, 2013, p. 5) “transformar os dados em informação é um processo, ou um conjunto de tarefas logicamente relacionadas realizadas para alcançar um resultado definido.” Diante desta ideia, homem e máquina precisam estar em sincronia para apurar os dados e aproveitar as informações assim geradas.

Com base nos estudos de Lunardi (2001), todas essas questões envolvem discussões em Tecnologia da Informação (TI), um desafio considerável para a TI é desenvolver sistemas de informação que proporcione melhorias estratégicas baseando-se no gerenciamento de uma organização perante seus componentes, tais como, funcionários, tecnologia, tarefas, estrutura e cultura.

No decorrer da pesquisa percebemos um desempenho muito insatisfatório e não produtivo envolvendo os gestores do município de Coronel João Sá/BA e a Tecnologia da Informação (TI). Esse desempenho insatisfatório está relacionado com o baixo nível de eficiência do Sistema de Automação Comercial (SAC). Assim, esse trabalho não tem a pretensão de resolver esse sério problema observado durante a execução da pesquisa, mas ele pode de certa forma, apresentar uma análise que possa ajudar os comerciantes da cidade ter uma opinião mais motivadora sobre a Tecnologia da Informação (TI).

2.3 O Investimento de TI em Coronel João Sá/BA

A cidade de Coronel João Sá/BA localiza-se no Estado da Bahia, Brasil. Estima-se uma população de 17.098¹ no ano de 2015. O ser nascido nesta cidade agrega o termo gentílico Joãosaense.

A população pratica a agricultura, cultivando cereais e leguminosas como: feijão, milho e abóbora. Outra atividade local é a exploração de minérios onde fazendeiros extraem o granito para a produção de paralelepípedo. Os mesmos negociam no comércio de cidades vizinhas, tais como, Itabaiana/SE, Carira/SE, Feira de Santana/BA e outras.

Este município conta com as agências do Banco do Brasil, Bradesco e Correios. Uma instituição de ensino superior, a Faculdade do Nordeste da Bahia (FANEBA). Dentre dezenas de escolas municipais e uma estadual. Existem três postos de saúde na sede e várias unidades básicas de saúde (UBS) nos povoados para oferecer apoio à sociedade. Hoje, temos uma estimativa de 180 (cento e oitenta) empresas, sendo elas formais e informais.

1 Dado coletado do site, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), acessado em 10 agosto de 2015, disponível em: < <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=290920&search=bahia|coronel-joao-sa|infograficos:-informacoes-completas>>.

Diante deste cenário é perceptível que a Tecnologia da Informação (TI) trouxe benefícios para as empresas de Coronel João Sá, influenciando positivamente na gestão comercial. Após apuração dos dados coletados, notamos a satisfação dos gestores comerciais. Foi mencionada a rapidez com que são confeccionados os relatórios que auxiliam nas tomadas de decisões independentemente do departamento. A minimização dos custos e tempo envolvendo as atividades realizadas na empresa. Apoio direto nas estratégias organizacionais decorrente das informações oferecidas.

2.4 A Relação do Comércio Joãosaense e a TI

Diante da realidade do comércio de Coronel João Sá/BA percebido através dos dados coletados na investigação, podemos afirmar sem intenção de generalizar: as organizações estão aderindo de certa forma alguns aspectos da Tecnologia da Informação (TI), ou melhor, podemos dizer que grande parte das empresas tem investido de alguma forma em computadores e softwares. Não se trata de um investimento alto em Tecnologia da Informação (TI), mas é a conscientização de que os aspectos da adoção de tecnologia seja ela qual for favorece, traz benefícios significativos para segmento empresarial e/ou comercial que possa existir.

Nesse sentido, para Murphy (2002, p. 58), "os benefícios de Tecnologia da Informação (TI) podem ser divididos em tangíveis e intangíveis". Assim, temos a compreensão que os tangíveis são aqueles que afetam diretamente os resultados da empresa da seguinte forma: redução de custo e geração de lucros. Já os benefícios intangíveis causam melhorias de desempenho do negócio, no entanto não afetam diretamente no resultado da empresa, nas informações gerenciais e segurança, por exemplo. Então, os benefícios de que estamos falando conquistado com a Tecnologia da Informação (TI) podem ser definidos como: redução de custo, produtividade, flexibilidade, qualidade e inovação.

A leitura final que fazemos desses benefícios são que eles de fato podem ser entendidos como a oferta que a Tecnologia da Informação (TI) traz para as empresas. Assim, foi possível percebermos o crescimento das empresas que aderiram algum tipo de Sistema de Informação (SI), assim buscando maximizar seus processos empresariais. Com isso, surgiram algumas vantagens e desvantagens após a implantação de um Sistema de informação (SI). Um aumento na diversidade dos softwares administrativos existentes no mercado Joãosaense

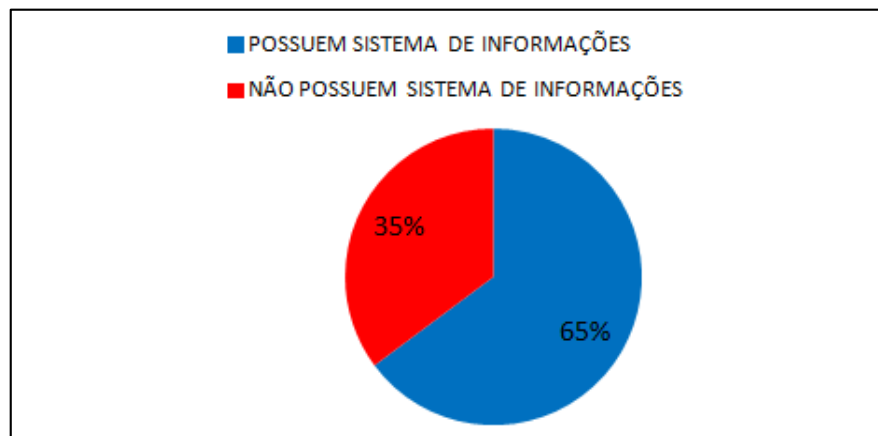
utilizados para a gestão comercial. Alguns fatores que motivaram a implantação de uma ferramenta para auxiliar na tomada de decisão, tal essa, um sistema que gerenciasse seus processos com maior eficiência proporcionando bons resultados. Um dos entrevistados cita o seguinte sobre a implantação da Tecnologia da Informação (TI) na empresa que trabalha:

.... Agora sim! Posso demonstrar mais resultados em minhas atividades, pois, tenho uma ferramenta que me auxilia. No início demorei para dominar o sistema, mas, hoje percebo que não foi em vão e que meu perfil profissional está mais desenvolvido. Está sendo uma experiência positiva em minha vida. (Sr. João Matos de Jesus – Entrevistado 1)

É possível perceber este crescimento no gráfico a seguir, vejamos:

Gráfico 1

EMPRESAS X SISTEMAS DE INFORMAÇÕES



Fonte: Dados da pesquisa

Data: 04 de setembro de 2017

No gráfico 1, a parte de cor vermelha corresponde a 35% (trinta e cinco por cento) das empresas que não implantaram nenhum tipo de Sistema de Informação (SI). A parte de cor azul de valor 65% (sessenta e cinco por cento) corresponde às empresas que utilizam algum tipo de Sistema de Informação (SI). Contudo, entendessemos que maior parte das organizações desta cidade usufrui da Tecnologia da Informação (TI) e utilizam softwares de caráter da empresa para desenvolver seus processos de maneira positiva a fim de obter resultados satisfatórios. Ainda, alguns entrevistados que compõem os 35% do gráfico afirmam que logo

implantarão um Sistema de informação (SI) para auxiliá-los nas atividades da empresa e consequentemente na tomada de decisões. Um deles cita:

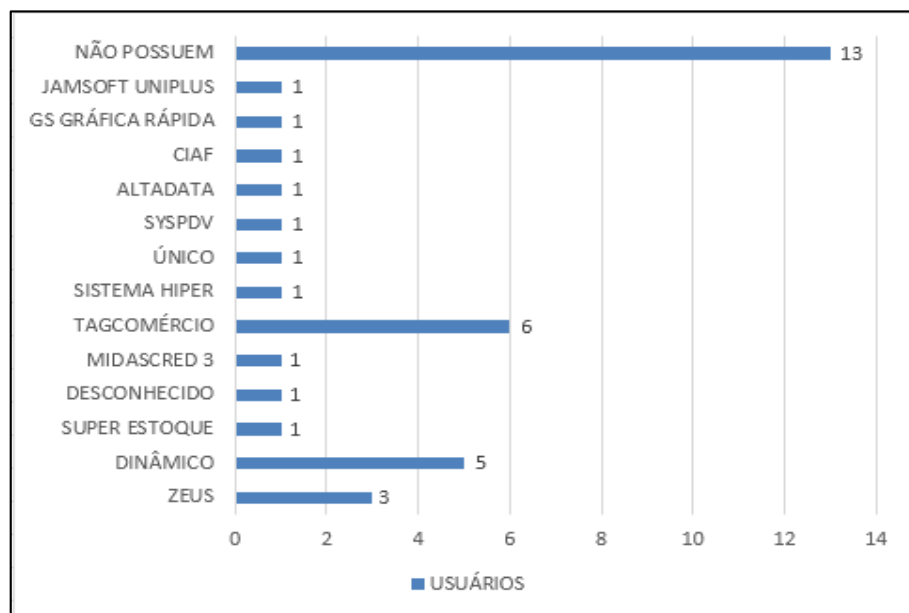
... “Tô veno” uma possibilidade para colocar um programa que me ajude a no meu negócio. Confesso que tenho dificuldades principalmente no controle de mercadorias, algumas perdas são inevitáveis. (Sr.^a Josefa Maria Santos Pereira – Entrevistado 2)

2.5 A Diversidade dos Sistemas Existentes em Coronel João Sá/BA

As organizações buscam um sistema que supram suas necessidades perante seus processos, conforme pensamento de Lunardi (2001). Contudo, o gráfico 2, mostrará a diversidade dos Sistemas de Informações (SI) existente no mercado joãosaense.

Gráfico 2

TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES NAS EMPRESAS DE CORONEL JOÃO SÁ/BA



Fonte: Dados da pesquisa.

Data: 04 de setembro de 2017

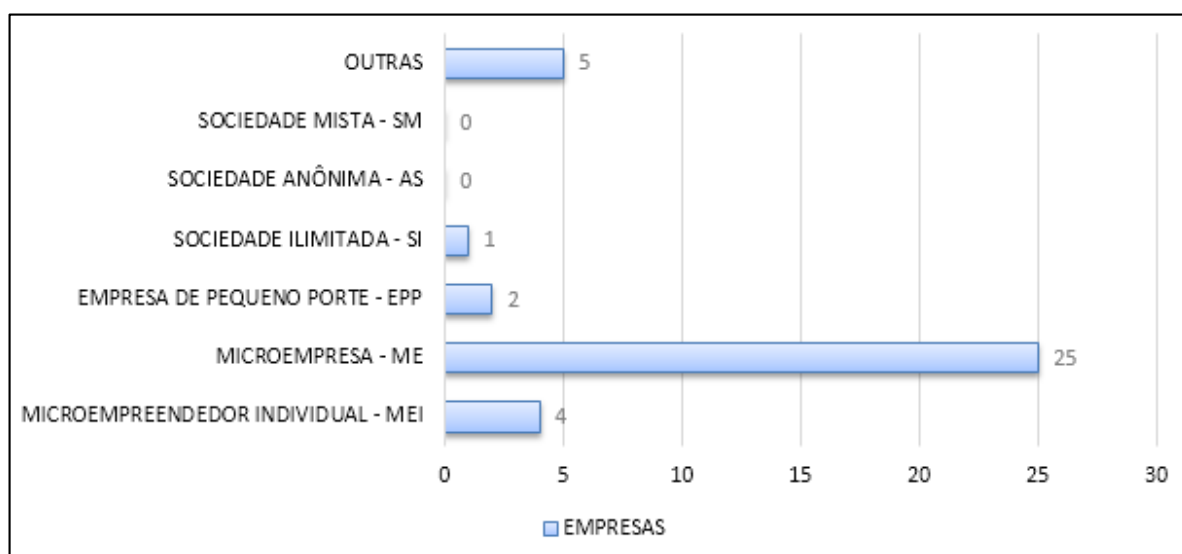
Após análise das empresas envolvidas na pesquisa, totalizando 37 (trinta e sete) organizações, foi possível identificar os 3 (três) softwares gerenciais mais utilizados. Primeiro, o sistema *Tagcomércio*², o que corresponde a 6 (seis) empresas. Logo, 5 (cinco) aderiram ao *Dinâmico*³, seguido pelo *Zeus*⁴, equivalente a 3 (três) delas. No entanto, existem 13 (treze) empresas que não implantaram nenhum tipo de sistema.

Após análise do gráfico 2, é possível perceber que o mercado desta cidade está ficando a cada dia mais com caráter tecnológico, a diversidade de softwares nas organizações é perceptível. Os empreendedores estão buscando auxílio nos Sistema de Informação (SI) para melhor tomada de decisão.

Os usuários que ainda não implantaram nenhum tipo de Sistema de Informação (SI) para melhor gerir seus processos buscam informações com gestores que utilizam algum tipo de software para administrar seu negócio como intuito de escolher um Sistema de informação (SI) apropriado para a sua empresa. Alguns entrevistados alegaram que irão implantar, mesmo que venha a ser um programa livre.

Gráfico 3

TIPOS DE EMPRESAS PRESENTES EM CORONEL JOÃO SÁ/BA



² Sistema de gerenciamento comercial fornecido pela empresa TAGSOFT, site: <https://www.tagsoft.com.br/>

³ Sistema de gerenciamento comercial fornecido pela empresa JCM INFORMÁTICA, site: <http://www.jcminformatica.com.br/site/sistema-comercial-dinamico/>

⁴ Sistema de gerenciamento comercial fornecido pela empresa ZEUS AUTOMAÇÃO COMERCIAL, site: <http://www.zeusautomacao.com.br/>

Fonte: Dados da pesquisa

Data: 04 de setembro de 2017

O gráfico 3, de título *tipos de empresas em Coronel João Sá/BA*, apresenta dados quantitativos referentes ao perfil das empresas de Coronel João Sá/BA juntamente ao fisco. Identificamos que 25 (vinte e cinco) delas se enquadram no regime de *microempresa (ME)*. O segundo maior são as empresas informais, representado por 5 (cinco) empresas, ou seja, não possuem um registro na junta comercial, registro esse considerado o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ). A terceira opção considerável é o Microempreendedor Individual (MEI) com 4 (quatro) empresas. Essas e as demais representadas no gráfico totalizam 37 (trinta e sete) organizações que contribuíram para a pesquisa.

Assim, percebemos que os empreendedores desta cidade formalizam cada vez mais seu negócio visando uma estrutura organizacional tecnológica e competitiva no mercado. Vejamos o depoimento que um entrevistado mencionou:

.... Antes, eu trabalhava à toa! Não conhecia essa opção de empresário individual. Depois que descobri, através de conversas com amigos, tenho orgulho de dizer que sou um contribuinte para esta cidade e reconhecido neste governo, ou melhor, neste mundo monstruoso. Ah, fiz um grande amigo, eu e o computador (risos). (Sr. José Silva de Lima – Entrevistado 3)

Através desta fala percebemos que a busca pela informação é imprescindível e que através disso, sem medir esforços, ele conquistou uma segurança comercial e garantiu uma posição social satisfatória. Perceba que no final do depoimento o mesmo cita o computador, é notória a presença de equipamentos que compõem a Tecnologia da Informação (TI) nas organizações. Este acontecimento favorece diretamente no desenvolvimento da cidade, podendo ofertar vagas de empregos, produtos e /ou serviços de qualidade dentre outros aspectos.

3 CONCLUSÃO

Com base nos estudos bibliográficos e nas informações coletadas da pesquisa foi possível entender a relação da Tecnologia da Informação (TI) e as empresas da cidade de Coronel João Sá/BA. Apesar de esta cidade depender economicamente de outras, a mesma aponta um desenvolvimento positivo, tornando-a cada vez mais autossustentável.

Percebemos uma evolução significativa da Tecnologia da Informação (TI) na gestão comercial, ou seja, as empresas aderiram cada vez mais algum tipo de sistema de informação para agilizar seus processos administrativos em seu negócio. Alguns problemas da Tecnologia da Informação (TI) abordados no decorrer do trabalho mostram que é preciso melhorias para evitar as falhas apresentadas, assim atendendo a demanda existente. É de responsabilidade de cada empreendedor elaborar um plano de ação com medidas a serem tomadas para minimizar ou até mesmo erradicar esses problemas.

Com base nesta ideia, é preciso reavaliar a estrutura da Tecnologia da Informação (TI) implantada na organização aperfeiçoar um Sistema de Informação Gerencial (SIG) para atender as necessidades da organização, caso contrário, migrar para outro adequado. O treinamento dos colaboradores junto ao software instalado é fundamental para que desenvolvam com eficiência as atividades designadas ao próprio. Assim, os desperdícios serão evitados, sendo eles, perda de tempo, perda de materiais, aumento de custos etc.

Diante dos depoimentos ouvidos e aqui alguns citados, são notórios que os SI foram aceitos pelos usuários de forma agradável. Alguns aspectos foram e estão sendo enfrentado pelos mesmos, como: aperfeiçoamento, adaptação, operação e mão-de-obra qualificada. No entanto, o medo pela mudança na organização existe, mas não impossibilitou a implantação de Sistema de Informação (SI) nas empresas desta cidade.

Por fim, para alcançar o bom desempenho e eficiência nos processos organizacionais, independente do segmento e porte das organizações, o segredo está na implantação da Tecnologia da Informação (TI) de acordo com o perfil da empresa e na instalação de um Sistema de Informação (SI) adequado para as atividades da mesma, e que auxilie os gestores nas tomadas de decisões e conseqüentemente alcançar os objetivos planejados.

REFERÊNCIAS

- BATISTA, Emerson de oliveira. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento** / Emerson de Oliveira Batista. -2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2012.
- CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologias da informação e a empresa do século XXI** / Tadeu Cruz. – 3. ed. – 7. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.
- GRAEML, Alexandre Reis. **Sistemas de informação: o alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa**. São Paulo: Atlas, 2007.
- ISKANDAR, Jamil Ibrahim. **Normas da ABNT: comentadas para trabalhos científicos**. / Jamil Ibrahim Iskandar. / 5ª edição. / Curitiba: Juruá, 2012.
- LAKATOS, Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- LUNARDI, G. L. **Os Efeitos da tecnologia de informação (TI) nas variáveis estratégicas organizacionais da indústria bancária: estudo comparativo entre alguns países da América**. 2001. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.
- MURPHY, T. **Achieving business value from technology: a practical guide for today's executive**. New Jersey: John Wiley & Sons, 2002.
- STAIR, Ralph M.. **Princípios de Sistemas de informação** / Ralph M. Stair, George W. Reynolds; [tradução HarueAvritscher; revisão técnica Flávio Soares Corrêa da Silva]. – tradução da 9. ed. Norte-americana – São Paulo: Cengage Learning, 2013.

ABSTRATC

Este artículo tiene el propósito de realizar un estudio sobre la implantación de la tecnología de la información en el proceso de la gestión comercial en la ciudad de Coronel João Sá / BA. En este sentido, se analizaron algunas funcionalidades de Sistemas de Información Gerencial (SIG) implantados, tales como las características del ambiente organizacional, involucrando la informática y percepciones del perfil de usuarios en relación a la gestión comercial. Para alcanzar los objetivos se aplicó un cuestionario personalizado en 37 (treinta y siete) organizaciones, en las diferentes ramas empresariales con la intención de recoger datos y tratarlos. Utilizamos también, el software excel, para la elaboración de gráficos a fin de explicar los datos cuantitativos, consecuentemente generando informaciones para la producción de este trabajo.

Palabras clave: Tecnología de la información (TI); Gestión Comercial; software; Sistema de Información Gerencial (SIG).

APÊNDICE A – Questionário de Pesquisa

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE – FANESE

NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO – NPGE

MBA GESTÃO EMPRESARIAL E INTELIGÊNCIA ORGANIZACIONAL

QUESTIONÁRIO

Prezado colaborador, este questionário é parte integrante do trabalho final de conclusão de curso. Tem por finalidade conhecer o processo de adoção da Tecnologia da Informação (TI) nas empresas de Coronel João Sá/BA. Desde já, agradeço a colaboração por ter contribuído com o andamento deste trabalho.

I – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA:

1.Nome Fantasia:

2.Ano de fundação: _____

3.Números de funcionários: _____

4. Assinale abaixo a alternativa referente a atividade econômica principal da empresa: 4.1 ☐ Comércio varejista 4.2 ☐ Comércio Atacadista 4.3 ☐ Indústria 4.4 ☐ Prestador de Serviços	5. Tipo de empresa: 5.1 ☐ Empresário Individual - EI 5.2 ☐ Microempresa – ME 5.3 ☐ Empresa de Pequeno Porte – EPP ou Microempresa – ME 5.4 ☐ Sociedade Ilimitada 5.5 ☐ Sociedade Anônima 5.6 ☐ Sociedade Mista 5.7 ☐ Outras
---	---

II – ESTRUTURA DE INFORMÁTICA DA EMPRESA

6. Número total de computadores _____

7. Número total de computadores ligados em rede _____

8. A empresa utiliza softwares básicos - (Word, Excel e PowerPoint)? 8.1 ☐ Sim 8.1 ☐ Não	9. A empresa utiliza softwares específicos de Gestão Comercial? 9.1 ☐ Sim, <i>qual?</i> _____ 9.2 ☐ Não
10. Há quanto tempo utiliza softwares específicos de Gestão Comercial? 10.1 ☐ menos de 1 ano 10.2 ☐ de 1 a 2 anos 10.3 ☐ de 2 a 5 anos 10.4 ☐ de 5 a 10 anos 10.5 ☐ mais de 10 anos 10.6 ☐ Não utiliza	11. À atualização do atual sistema de gestão comercial ocorre com que frequência? 11.1 ☐ Mensal 11.2 ☐ Bimestral 11.3 ☐ Semestral 11.4 ☐ Anual 11.5 ☐ Conforme necessidade

12. Quantos usuários utilizam o sistema de gestão comercial simultaneamente? 12.1 ☐ 1 usuário 12.2 ☐ 2 a 5 usuários 12.3 ☐ 5 a 10 usuários 12.4 ☐ mais de 10 usuários	13. O sistema atual permite algum tipo de integração com o cliente e vice-versa? 13.1 ☐ Sim 13.2 ☐ Não
14. Quais relatórios são solicitados com frequência junto ao sistema de gestão comercial? 14.1 ☐ Financeiros (contas à pagar, contas a receber, folha de pagamento) 14.2 ☐ Acompanhamento de vendas (Clientes inadimplentes, orçamentos) 14.3 ☐ Controle de estoque (gráfico curva abc, controle de produtos) 14.4 ☐ Elaboração e emissão documentos fiscais (NFE, DARF, DAE) 14.5 ☐ Outros	15. Assinale a alternativa que melhor representa o grau de porcentagem de inadimplência de clientes na empresa? 15.1 ☐ 0 à 25 % 15.2 ☐ 25 à 50 % 15.3 ☐ 50 à 75 % 15.4 ☐ 75 à 100 %

III – AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO COMERCIAL

16. O que te motivou a compra do sistema de gestão comercial para a empresa?	17. Qual o principal ponto negativo pode ser considerado neste sistema de gestão comercial?
--	---

16.1 ☐ Preço 16.2 ☐ Qualidade 16.3 ☐ Novas tecnologias 16.4 ☐ Facilidades operacionais 16.5 ☐ Recomendação 16.6 ☐ Outros	17.1 ☐ Preço 17.2 ☐ Qualidade de suporte 17.3 ☐ Qualidade de operação 17.4 ☐ Segurança 17.5 ☐ Outros
18. O sistema de gestão comercial atual atende suas necessidades? 18.1 ☐ Sim, plenamente 18.5 ☐ Sim, Parcialmente 18.3 ☐ Não	19. Numa escala de 0 à 10, pontue o grau de satisfação perante o atual sistema de gestão comercial utilizado pela empresa.

20. As linhas abaixo estão reservadas para quaisquer observações do entrevistado.

GLOSSÁRIO

CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

CRM - Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente

EIS - Sistemas de Informação Executiva

ERP - Planejamento dos Recursos Empresariais

ES - Sistemas Especialistas

FANESE - Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ME - Microempresa

MEI - Microempreendedor Individual

SAC - Sistema de Automação Comercial

SAD - Sistema de Apoio à Decisão

SAE - Sistema de Apoio Estratégico

SI - Sistema de Informação

SIG - Sistema de Informação Gerencial

SIT - Sistemas de Informações Transacionais

SOA - Arquitetura Orientada a Serviços

TI - Tecnologia da Informação

UBS - Unidade Básica de Saúde