

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL: SEU USO E IMPORTÂNCIA PARA A EMPRESA GAZIN

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS: IT'S USE AND IMPORTANCE TO THE GAZIN COMPANY

Daiany dos Santos Silveira¹
Lilian de Andrade Itikawa¹
Dyonathan Augusto de Andrade¹
Fátima Maria Pegorini Gimenes²

Resumo: Os sistemas de informação gerencial são ferramentas de grande relevância para as empresas, pois transformam dados em informações valiosas, garantindo mais segurança aos gestores na hora do processo decisório. O objetivo principal do estudo é investigar o grau de utilização de controles gerenciais pela empresa Gazin. O método de estudo da pesquisa fundamenta-se em uma abordagem qualitativa, descritiva e de campo, onde optou-se pela aplicação de um questionário ao *controller* da referida empresa. Percebeu-se que a empresa utiliza uma porcentagem significativa das informações provenientes de seus sistemas gerenciais tanto operacionais como de apoio à gestão.

Palavras-Chave: Controle gerencial, Sistema de informação gerencial, Níveis de gestão da informação.

Abstract: Management information systems are very important tools to companies, as it transforms data into valuable information, ensuring more security to the managers when it comes to the decision making process. This study's main objective is to investigate how much the Company Gazin uses management controls. The Study's research method is based on a qualitative, descriptive and a field approach, where the related company's controller was chosen for a questionnaire. It was noticeable that the company uses a significant percentage of information from its management systems for both operational and support management.

Keywords: Management Control, Management Information System, Levels of management information.

1 INTRODUÇÃO

É de suma importância para a estabilidade e desenvolvimento da empresa no mercado, que seus dirigentes conheçam suas condições financeiras e operacionais, pois isto gera vantagem competitiva perante as demais. Porém, não basta possuir o conhecimento, é necessário utilizá-lo de forma rápida e consciente.

Assim, os sistemas de informação gerencial – SIG são ferramentas de grande diferencial para as empresas, pois são utilizados com o objetivo de

¹ Acadêmicos do curso de Administração da UNIPAR – Universidade Paranaense.

Autor responsável pela correspondência
daianyasilveira@hotmail.com

² Professora orientadora - Universidade Paranaense - UNIPAR.

fmgimenes@unipar.br
Universidade Paranaense – UNIPAR, Administração
– Av. Tiradentes, 3240, Bloco 2,
Campus III – CEP 84505-090 – Umuarama – PR.

ajudar as mesmas a levantar e transformar dados relevantes em informações preciosas, utilizadas pelos gestores como forma de auxílio no processo decisório.

Desta forma é notória a importância dos sistemas de informação gerencial para a sobrevivência de um empreendimento, pois de nada adianta uma organização possuir dados sobre tudo o que acontece no seu ambiente interno e externo, se seus dirigentes não souberem utilizar essas informações na hora de decidir e, principalmente, se não souberem transformar isso em um diferencial competitivo perante os concorrentes.

O objetivo principal deste estudo é investigar o grau de utilização de controles gerenciais pela empresa Gazin. Os objetivos específicos são os seguintes: avaliar o grau de importância, atribuído pelos gestores, do uso dessas informações; e, identificar se essas informações são percebidas como um diferencial competitivo.

Após o levantamento dos resultados, nota-se que a Gazin se beneficia de uma porcentagem notável das informações obtidas por meio de seus sistemas de informação gerencial.

Percebeu-se que a empresa faz uso dos sistemas operacionais que auxiliam atividades como compras, estocagem, produção, faturamento, vendas, recebimento, pagamentos, qualidade, entre outros. Também, utiliza os sistemas de apoio à gestão, que por sua vez, dão suporte à área econômico-financeira da empresa, pois permitem o planejamento, o controle financeiro e a avaliação de desempenho do negócio.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa realizada é de natureza qualitativa, descritiva, exploratória e de campo. De acordo com Gil (2008) as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma experiência, pois dessa forma torna-se possível estabelecer relações entre as variáveis. Foi utilizada a pesquisa exploratória que, para Lakatos e Markoni (2001: 45), objetiva a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses; aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa; e, finalmente, modificar ou clarificar conceitos. Com base nos estudos de Olinquevicht e Santi Filho (2010) fez-se uso da técnica de coleta de dados por meio de um questionário semiestruturado aplicado ao controller da Gazin. A partir das respostas obtidas foram tabulados os dados e, posteriormente, foi avaliado o grau de

utilização de controles gerenciais, bem como, a importância dessas informações para o processo de tomada de decisão pelos gestores da empresa. O método para análise dos dados coletados pautou-se na abordagem qualitativa, pois para Richardson et al. (1999: 80) esse método possibilita descrever a complexidade de determinado problema.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL: CONCEITOS

Sistemas de informação gerencial podem ser definidos de diversas maneiras. Para Cruz (2000: 54) “sistemas de informação gerencial são o conjunto de tecnologias que disponibiliza os meios necessários à operação do processo decisório em qualquer organização por meio do processamento dos dados disponíveis”.

De acordo com Cruz (2000: 55 apud Ein-Dor e Segev) “sistemas de informação gerencial são voltados para a coleta, armazenamento, recuperação e processamento de informação que é usada ou desejada por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades”.

Segundo Stair (2008) sistemas de informação gerencial são capazes de fornecer à informação certa a pessoa certa na hora precisa, gerando vantagens competitivas às empresas que os utilizam.

“Sistema de informação é o processo de transformação de dados em informação. E, quando esse processo está voltado para a geração de informações que são necessárias e utilizadas no processo decisório de uma empresa, diz-se que esse é um sistema de informação gerencial”. (Oliveira, 2002: 51).

Segundo Laudon e Laudon (2007) as informações geradas pelos sistemas de informação gerencial são utilizadas para auxiliar no processo decisório, também no controle das operações, na análise dos problemas e na criação de novos produtos ou serviços.

Conforme O’Brien (2001) um sistema de informação gerencial gera produtos de informação que apóiam muitas das necessidades de tomada de decisão da administração.

Com a revisão da literatura sobre o tema pode-se conceituar sistemas de informação gerencial de forma simples, como: o processo de transformação de dados em informações relevantes, que auxilia gestores a tomar decisões mais acertadas e a realizar o controle geral da empresa de uma forma mais eficiente.

Estes conceitos permitiram um maior entendimento a cerca dos sistemas de informação

gerencial e de sua função de apoio para empresa.

3.2 OS BENEFÍCIOS DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL PARA AS EMPRESAS

Os sistemas de informação gerencial podem proporcionar diversas vantagens para as empresas e, desta forma, são de grande relevância para as organizações.

De acordo com Oliveira (2002) os sistemas de informação gerencial podem trazer os seguintes benefícios para as empresas:

- Diminuição de custos das operações;
- Avanço no acesso às informações, de forma que os relatórios se tornem mais precisos, rápidos e com menor esforço;
- Aumento na produtividade, tanto setorial quanto global;
- Serviços realizados e oferecidos, de maneira mais eficiente;
- Uma melhor tomada de decisão, por acesso a informações exatas de forma veloz;
- Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- Oferecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- Uma melhor estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam o sistema;
- Diminuição do grau de concentração de decisões na empresa;
- Avanço na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais;
- Otimização na prestação dos serviços aos clientes;
- Melhor interação com fornecedores;
- Avanço nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa;
- Elevação do nível de motivação das pessoas envolvidas;
- Diminuição dos custos operacionais;
- Diminuição da mão-de-obra burocrática e dos níveis hierárquicos.

Todos esses benefícios evidenciam que os sistemas de informação gerencial podem ser de grande ajuda para qualquer empreendimento, pois além de todas as vantagens citadas é importante destacar que possibilita conhecer com mais clareza tudo que acontece no ambiente interno e externo da organização. Assim, permite à direção da organização maior controle desses fatores, bem como, tomar decisões pautadas em informações

confiáveis, jamais em suposições irreais ou no achismo. Portanto, concedem segurança na hora de decidir.

Outro benefício proposto pelos sistemas de informação gerencial é o feedback, pois tal retorno permite melhorar a relação com fornecedores, clientes e colaboradores. Dessa forma, a empresa pode intensificar seus pontos fortes e corrigir suas fraquezas para garantir competitividade e longevidade no mercado.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O estudo de caso foi realizado na empresa Gazin, que possui como ramo de atividade a indústria e comércio de móveis e eletrodomésticos. Foi fundada no ano de 1966, pelo atual proprietário presidente Mario Valério Gazin, com a compra de um pequeno armazém, posteriormente se tornando a Loja de Móveis Gazin. Hoje a empresa possui cerca de 5.000 colaboradores e mais de 180 lojas espalhadas por todo o país, sendo sua sede na cidade de Douradina - PR.

A importância de se estudar esta organização se dá por seu sucesso como atividade empreendedora e sua importância para região onde está inserida, pois além da geração de empregos, a organização mantém diversos projetos de responsabilidade social e realiza programas de ajuda aos funcionários e a população.

Um dos grandes projetos da empresa é a Universidade Corporativa (UNIGAZIN) que em parceria com a Fundação Dom Cabral transmite conhecimento e enriquecimento profissional para os funcionários. Com este projeto se beneficiam as duas partes, pois o empregador ganha em produtividade e o colaborador melhora seu currículo e se diferencia no mercado de trabalho.

A empresa também é reconhecida pelas diversas premiações que tem conquistado. Em 2011, foi considerada uma das cinco melhores empresas para se trabalhar no Brasil de acordo como Instituto Great Place to Work/Revista Época e a melhor empresa para se trabalhar no estado do Paraná, segundo o Instituto Great Place to Work/Gazeta do Povo. A Gazin sempre busca valorizar seus funcionários, pois acredita que a valorização das pessoas é retorno garantido para a organização e a sociedade.

Por meio da aplicação de um questionário obteve-se dados relevantes, demonstrados no Quadro 1, sobre a empresa Gazin

Quadro 1. Índices de controles gerenciais

Áreas de Controle Gerencial	Porcentagem Utilizada pela Empresa (%)
Sistema de Informação Contábil	100%
Relatório ou Controle de Estoque	100%
Relatórios ou Procedimentos de Apuração e Controle	79%
Relatórios ou Procedimentos de Controle de Cobrança de Crédito	75%
Controle Orçamentário	63%
Procedimentos de Controle de Caixa	100%
Apuração Geral do Controle Gerencial	83%

Fonte: Elaborado pelos autores.

De acordo com a análise dos dados apurados, pode-se afirmar que a Gazin utiliza 100% do seu sistema de informação contábil, sendo que sua contabilidade é toda feita dentro da empresa e está sempre atualizada.

A administração superior recebe balancetes periódicos do setor contábil e os dados obtidos por meio destas informações são utilizados em decisões orçamentárias, de investimentos e financeiras.

Periodicamente são recebidos relatórios de receitas, custos e despesas, tais relatórios são utilizados na tomada de decisão com relação à corte de despesas, volume de venda, eficiência do gerente e da equipe, melhores lojas, entre outras.

Outro relatório, considerado importante, é o que contém informações de análise econômico-financeira da empresa, pois seus indicadores são analisados pelos conselheiros da holding. Conforme esta análise, são feitas as melhores escolhas no que se refere às decisões estratégicas e financeiras e todos os controles necessários são realizados.

Para o levantamento do estoque físico e financeiro de materiais é utilizado o critério de inventários permanentes, sendo possível um controle diário por meio do sistema eletrônico. Pode-se perceber que a empresa utiliza 100% do seu sistema de controle de estoque, sendo isso

relevante para uma diminuição de seus custos operacionais.

Os relatórios ou procedimentos de apuração e controle de custos utilizados atingem 79% dos controles sugeridos pelo questionário.

A organização possui um sistema de custos integrados à contabilidade. Uma das formas de calcular os custos do produto acabado utilizados pela Gazin é o somatório de despesas com matéria-prima, mão-de-obra direta e custos indiretos de fabricação. Os referidos custos são identificados a partir de um sistema proveniente de uma ordem de produção, elaborada pelo responsável do setor.

A administração superior recebe normalmente relatórios de custos sobre vendas, produção, pedidos recebidos, eficiência de mão-de-obra direta, material danificado, material obsoleto, eficiência do equipamento, análise do lucro por produto vendido, análise do lucro operacional, análise do custo unitário por produto, e, finalmente, análise dos custos de fabricação por setor. Todas essas informações auxiliam no processo decisório, no que se refere a definir o volume de produção, os produtos com melhores margens, os melhores clientes, entre outros.

A administração também faz a análise do ponto de equilíbrio e, por meio da informação obtida, toma decisões no que se refere à definição do volume de produção e faturamento necessário para atingir o lucro desejado.

Quanto aos relatórios de cobrança de crédito, observou-se que são utilizados em 75% dos controles sugeridos. As vendas da empresa são realizadas por vendedores comissionados, seus clientes são os consumidores finais e os varejistas, sendo que as vendas a prazo são superiores a 80% do total vendido pela empresa.

Como a porcentagem de vendas a prazo da empresa é muito grande, torna-se necessário um enorme controle do montante a receber. Os gestores da Gazin recebem relatórios de cobrança, tais documentos demonstram as posições das duplicatas vencidas e a vencer diariamente. Assim, é possível o controle, pois a empresa possui metas relacionadas a inadimplência, como também tenta renegociar as dívidas com os clientes.

A Gazin efetua ainda uma análise do comportamento do período médio de cobrança, com o objetivo de montar planos para recuperar o máximo do volume considerado perdido.

Seus dirigentes estão atentos à análise das demonstrações contábeis e possuem um cadastro de novos clientes, tentando desta forma se proteger dos maus pagadores, além da verificação nos órgãos específicos.

Quanto ao controle orçamentário,

observou-se que atinge 63% a comparação entre o real e o orçado das vendas, despesas operacionais e caixa. Sendo que a empresa utiliza demonstrativos do movimento diário de caixa e bancos. Assim, se controla as entradas e saídas dos recursos financeiros mediante o uso do livro caixa. Tal controle da contabilidade permite ao gerente informar que a empresa é capaz de saldar seus compromissos 100% em dia, ou seja, possui o controle total do caixa.

A Gazin utiliza o sistema de fluxo de caixa para a tomada de decisão na área financeira, sendo que as informações obtidas são importantes para decidir a captação de recursos, os investimentos e as compras.

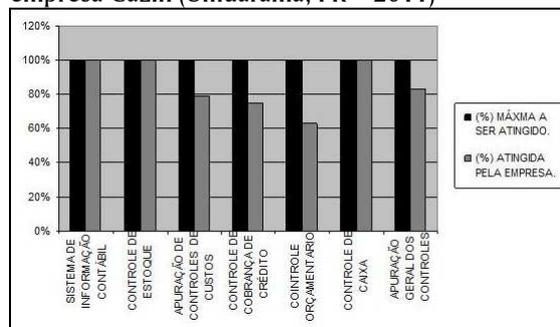
Finalmente com todos indicadores evidenciados é possível informar que a empresa atinge um índice de 83% do controle total gerencial, sendo que todos os sistemas gerenciais analisados apoiam de maneira significativa todo o processo de decisão da Gazin. Dessa forma, é possível afirmar que a tomada de decisão fundamenta-se nas informações oriundas dos relatórios contábeis.

Após o levantamento dos dados percebe-se a importância da utilização desses controles gerenciais pela empresa Gazin, pois tais informações possibilitam aos gestores “[...] visualizar um fluxo dinâmico de informações que perpassam todos os departamentos e funções. Permitem, com isso, uma visão horizontal e de processo” (Padoveze, 2005: 71).

Esses processos geram informações mais rápidas e precisas, levando a uma tomada de decisão mais acertada para a empresa que cresce e se desenvolve de forma sólida, pois as suas decisões são pautadas nos dados obtidos dos sistemas de informação gerencial. Assim, são mais confiáveis e concretos, possibilitando menores erros na hora da escolha. Portanto, ajudam a fortalecer a gestão, a criar um diferencial competitivo e, em consequência disso, a organização se destaca no mercado.

A partir da análise da Figura 1 verifica-se que a Empresa Gazin utiliza uma porcentagem considerável de seus controles gerenciais. Dos seis sistemas investigados e empregados pela Gazin observou-se que em três deles a empresa alcança um índice de 100% de utilização, isso significa que em 50% dos controles a empresa atinge o máximo a ser conseguido segundo o autor. Nos outros três, a porcentagem de utilização ultrapassa os 60% em todos.

Figura 1. Comparação da porcentagem (%) máxima a ser admitida, com a porcentagem verificada na empresa Gazin (Umuarama, PR – 2011)



Fonte: Elaborado pelos autores.

Os dados da Figura 1 comparam a relevância dos sistemas de informação gerencial para empresa, haja vista que os gestores da Gazin fundamentam nestas informações a sua análise operacional e financeira. Também, avaliam as decisões mais viáveis para empresa no momento e na sua trajetória futura para que possa atingir as metas almejadas.

Assim, os sistemas de informação gerencial proporcionam maior segurança no processo decisório, reduzem custos e permitem aos gestores da empresa plena consciência de sua situação financeira.

5 CONCLUSÃO

Pode-se concluir que a empresa Gazin faz uso de uma porcentagem considerável dos seus sistemas de informação, onde a empresa utiliza 83% do seu controle total gerencial. Alguns dos índices que se destacam são: o sistema de informação contábil e o índice de controle de caixa. O primeiro permite a tomada de decisões tanto financeiras quanto estratégicas, já o segundo permite controlar o movimento diário de caixa e bancos. Dessa forma, possibilita o controle de entradas e saídas por meio do livro caixa, além de mostrar que a empresa é capaz de saldar seus compromissos.

Conclui-se que esses controles são importantes para a empresa, pois suas informações possibilitam aos gestores o conhecimento financeiro e operacional da empresa e, dessa forma, permitem decisões conscientes e mais sólidas para dar o rumo certo à empresa.

REFERÊNCIAS

CRUZ, T. Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI . 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GREAT PLACE TO WORK. Melhores empresas para se trabalhar. 2012. Disponível em:

< <http://www.greatplacetowork.com.br/melhores-empresas>>. Acesso em: 15 Jun. 2012.

LAKATOS, E. M. e MARCONI, M. F. Fundamentos da metodologia científica. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAUDON, K. C. e LAUDON, J. P. Sistemas de informações gerenciais. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

O´BRIEN, J. A. Sistemas de informação e as

decisões gerenciais na era da internet. São Paulo: Saraiva, 2001.

OLINQUEVITCH, J. L. e SANTI FILHO, A. Análise de balanços e controle gerencial. São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais. 7. ed., São Paulo: Atlas, 2001.

_____. Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial. 13. ed., São Paulo: Atlas, 2002.

PADOVEZE, C. L. Controladoria avançada. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

RICHARDSON, R. J. et al. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

STAIR, R. M. Princípios de sistemas de informação. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2008.