



UNIVERSIDADE DO VALE DO TAQUARI - UNIVATES  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**INFORMAÇÕES PARA GESTÃO NAS EMPRESAS DO RAMO DE  
SEMIJOIAS E LINGERIE NO MUNICÍPIO DE GUAPORÉ – RS**

Magda Portaluppi Possebon

Lajeado, outubro de 2017

Magda Portaluppi Possebon

**INFORMAÇÕES PARA GESTÃO NAS EMPRESAS DO RAMO DE  
SEMIJOIAS E LINGERIE NO MUNICÍPIO DE GUAPORÉ - RS**

Monografia apresentada na disciplina de Estágio Supervisionado em Contabilidade II, do Curso de Ciências Contábeis, da Universidade do Vale do Taquari - UNIVATES, como exigência parcial para a obtenção de título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Me. Ari Künzel

Lajeado, outubro de 2017

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus, pela força e coragem durante esta longa caminhada.

À minha família, que sempre foi e será meu alicerce na vida. Em especial aos meus pais, que sempre me apoiaram e continuam me apoiando em todas as minhas decisões, nunca me deixando sozinha em momento algum. À minha mãe, que sempre foi o alvo para ouvir meus desabafos e choros nos momentos nos quais eu mais precisava, não sendo poucas as ocasiões em que isto aconteceu. Apesar de não demonstrar, ter esse meu jeito durão, eu amo muito vocês!

Aos meus irmãos: agradeço por todo o amor, carinho e compreensão que tiveram comigo nessa longa caminhada, sempre me apoiando e fazendo o necessário para que tudo ocorresse bem, sem medir esforços para me ajudar.

Aos meus avós e meus padrinhos, que sempre estiveram ao meu lado, dando o melhor de si para me ver bem!

Aos meus amigos e amigas, que levo comigo desde o primeiro ano de escola e os demais que fui conquistando na faculdade, no trabalho e no dia a dia, levarei vocês comigo sempre. Por mais que a distância, às vezes, nos afaste um pouco, cada um precisa seguir seu caminho. Serei eternamente grata por estarem presentes na minha vida em algum momento e pela compreensão que tiveram e continuam tendo comigo. Amo vocês!

Agradeço, também, à todas as gurias que dividiram o mesmo lar comigo, durante essa longa caminhada, por aguentarem meu mau humor diário, meus chiques, por me aturarem sempre nos meus piores momentos, amo vocês! hihihi

Por final, mas não menos importante, agradeço aos mestres que tive a honra de compartilhar os conhecimentos nessa longa caminhada acadêmica, em especial ao meu orientador, Me. Ari Künzel, pela dedicação, esforço e paciência para a realização deste trabalho.

## RESUMO

O presente estudo aborda as informações utilizadas na gestão das empresas do ramo da indústria de semijoias e lingerie da cidade de Guaporé/RS, Para a realização do estudo, 36 empresas serviram de amostra, onde ou foram entrevistadas com a aplicação de um questionário estruturado e ou com o envio do mesmo questionário por meio eletrônico. O objetivo foi identificar o uso e a forma de obtenção das informações que utilizam para o apoio na tomada de decisão. Na análise, constatou-se que, a maioria das empresas respondentes, possui e utilizam as informações contábeis e gerenciais na gestão e, que atribuem um alto grau de importância para o conjunto de informações propostas na literatura. Possuindo, também, um sistema para uso interno, sendo poucas delas que ainda possuem os controles por meio de planilhas eletrônicas e feito em formato manual.

**Palavras-chave:** Informações Contábeis e Gerenciais. Sistema de Informação. Lingerie e de semijoias. Informação para Gestão.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sistemas de interação nas empresas familiares .....	19
Quadro 2 - Atividades dos sistemas de informações .....	21
Quadro 3 - Conceito de dado e informação .....	22
Quadro 4 - Níveis de influências no SI (estratégico, tático e operacional) .....	23
Quadro 5 - Tipos de planejamento de sistemas .....	24
Quadro 6 - Funções incorporadas em um Sistema de Informação .....	29
Quadro 7 - Sistemas de apoio às finanças de uma organização .....	32
Quadro 8 - Sistemas de recursos humanos .....	34

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Informações internas e externas .....	26
Figura 2 - Sistemas de Informações Contábeis (SIC) .....	27

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Ramo de atividade da empresa.....	50
Gráfico 2 - Funções dos respondentes .....	50
Gráfico 3 - Tempo de atividade da empresa .....	51
Gráfico 4 - Enquadramento da tributação .....	51
Gráfico 5 - Média anual de faturamento .....	52
Gráfico 6 - Utilização das informações.....	53
Gráfico 7 - Frequência da utilização das informações.....	53
Gráfico 8 - Fontes das Informações .....	54
Gráfico 9 - Controle de estoques.....	55
Gráfico 10 - Recurso utilizado para controle de estoque.....	55
Gráfico 11 - Controle de vendas e compras.....	56
Gráfico 12 - Grau de importância dos relatórios contábeis e gerenciais .....	57

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Importância das informações contábeis e gerenciais.....	57
--	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

MEI Micro Empreendedor Individual

RH Recursos Humanos

RS Rio Grande do Sul

SAD Sistema de apoio à Decisão

SIC Sistema de Informação Contábil

SIG Sistema de Integração Gerencial

SIO Sistema de Informação Operacional

TI Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1 Tema .....	13
1.1.1 Delimitação do tema.....	13
1.2 Problema.....	13
1.3 Objetivos .....	14
1.3.1 Objetivo geral .....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificativa.....	14
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1 A Evolução da Contabilidade no Brasil.....	16
2.2 Empresas Familiares.....	18
2.3 Sistemas de informações .....	20
2.3.1 Dado, informação e comunicação .....	21
2.4 Sistemas de Informações Gerenciais.....	23
2.5 Informações não estruturadas e estruturadas .....	25
2.6 Informações internas e externas .....	26
2.7 Sistemas de Informações Contábeis (SIC).....	27
2.8 Tipos de sistemas empresariais .....	29
2.8.1 Principais funções dos sistemas empresariais.....	29
2.8.2 Sistemas de vendas e marketing .....	30
2.8.3 Estoques e recebimentos de materiais .....	31
2.8.4 Sistemas financeiros e contábeis .....	32
2.8.5 Sistemas de recursos humanos .....	34
2.9 Sistemas de Informações Operacionais (SIO) .....	35
2.10 Sistemas de Apoio à Decisão (SAD).....	36
2.10.1 Componentes do SAD.....	37
2.11 Enterprise Resource Planning (ERP).....	38
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>41</b>
3.1 Tipos de pesquisas .....	41
3.1.1 Pesquisa quanto à natureza da abordagem.....	41
3.1.2 Tipos de pesquisas quanto aos fins ou objetivos.....	42
3.1.3 Estudos prévios .....	44
3.2 Unidades de análises .....	45

<b>3.3 Coletas de dados.....</b>	<b>46</b>
<b>3.4 Análise dos dados.....</b>	<b>46</b>
<b>3.5 Limitações da pesquisa.....</b>	<b>46</b>
<b>4 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA.....</b>	<b>47</b>
<b>5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>5.1 Caracterização das empresas e respondentes.....</b>	<b>49</b>
<b>5.2 Utilização das informações na gestão.....</b>	<b>52</b>
<b>5.3 Tipos de sistemas utilizados na gestão.....</b>	<b>54</b>
<b>5.4 Importância das informações utilizadas na gestão.....</b>	<b>56</b>
<b>6 CONCLUSÃO.....</b>	<b>61</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>63</b>
<b>APÊNDICE A - Questionário aplicado aos gestores/responsáveis pelas nas empresas no ramo de lingerie e semijoias na cidade de Guaporé/RS, no semestre B/2017.....</b>	<b>67</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Devido aos grandes avanços tecnológicos, muitas organizações têm adotado recursos da tecnologia da informação para melhor controlar os seus processos de geração das informações, possibilitando uma melhora na tomada de decisões. As informações geradas podem ser de natureza operacional, tática e estratégica, auxiliando os gestores em todos os níveis da organização.

Administrar uma organização não é uma tarefa fácil, levando em conta a situação atual da economia, a qual se encontra em um momento delicado de retração do mercado de consumo. Esta situação se aplica a qualquer tipo de organização, mas afeta, em particular, as empresas familiares que, por sua natureza e porte, normalmente, não dispõem de uma estrutura de pessoal e sistemas, e há possibilidades, muito frequentes, de misturarem as contas de natureza empresarial e familiar.

As empresas familiares são diferenciadas de outras organizações de uma forma típica, existindo assim, os pontos positivos e negativos, onde a confiança entre os gestores torna-se um ponto positivo e, a falta de formação profissional para suas devidas funções, como ponto negativo. Um fator que pode se tornar outro ponto negativo, dentro de uma organização, é quando as funções são mal administradas dentro das mesmas.

Conforme Fayol (2011), a gestão de uma empresa divide-se em funções, como: as técnicas, destacando a parte da produção; as comerciais, onde se desenvolvem a parte do marketing, compras e vendas da empresa; a financeira, gerenciando os recursos financeiros que a organização possui; a segurança, onde

engloba a parte dos recursos humanos; e a administrativa, que hoje coordena as demais áreas da gestão organizacional.

A contabilidade é uma ferramenta essencial para a gestão de uma organização, porém, é possível que as pequenas empresas não estejam utilizando a contabilidade com a importância que ela tem para a gestão, por parte dos administradores.

O presente estudo tem como premissa de que a informação é um recurso fundamental, considerada estratégica para a tomada de decisão nas organizações. A qualidade das decisões depende de seu embasamento no máximo de informações disponíveis, que possibilitam evitar problemas para a organização nos aspectos operacionais, econômicos e sociais decorrentes de decisões equivocadas.

## **1.1 Tema**

O tema deste estudo tem como foco as informações utilizadas na gestão das empresas do ramo da indústria de semijoias e lingerie da cidade de Guaporé/RS e, assim, como a forma que elas são geradas ou obtidas para a gestão.

### **1.1.1 Delimitação do tema**

Este estudo buscou conhecer melhor os procedimentos de gestão nas empresas, especialmente, em relação às informações que são geradas e utilizadas na tomada de decisão das empresas do ramo de semijoias e lingerie da cidade de Guaporé/RS, demonstrando, também, se as informações são fornecidas externamente ou internamente dentro das organizações.

## **1.2 Problema**

As informações são essenciais para que as organizações possam ter o controle de suas atividades, tanto no aspecto do processo gerencial, como no organizacional das mesmas. Diante disso, surgiu a seguinte questão de pesquisa:

quais as informações que as empresas do ramo de semijoias e lingerie na cidade de Guaporé/RS utilizam na tomada de decisões?

### **1.3 Objetivos**

Os objetivos são divididos em objetivos gerais e objetivos específicos, para melhor compressão sobre o assunto tratado neste estudo, como segue abaixo:

#### **1.3.1 Objetivo geral**

O objetivo geral deste estudo foi identificar o uso e a forma de obtenção das informações nas empresas do ramo de semijoias e lingerie na cidade de Guaporé/RS.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Verificar a utilização de informações na gestão das organizações;
- Verificar se as informações são geradas internamente, ou fornecidas por escritório de contabilidade;
- Verificar os recursos de sistemas utilizados dentro das organizações (planilhas de Excel, sistemas internos, gerenciadores, entre outros);
- Verificar, entre um conjunto de informações recomendadas para os controles de uma empresa, aqueles que a mesma utiliza e o grau de importância que atribuem para aquela informação;
- Verificar quais são as principais informações utilizadas na gestão.

### **1.4 Justificativa**

A utilização adequada das informações tem sido um recurso de grande importância para a determinação dos resultados desejados dentro das organizações e para a estrutura do controle de desempenho das mesmas. Devido às mudanças tecnológicas na contabilidade e nas próprias organizações, os sistemas de

informações contábeis estão próximos dos sistemas de informações das organizações.

A cidade de Guaporé/RS está localizada na Serra Gaúcha, e é conhecida pela fabricação de semijoias e lingerie. Na cidade ocorre, uma vez por ano, a tradicional feira chamada “Mostra Guaporé”, onde os principais expositores são as empresas de semijoias e lingerie do Município, recebendo pessoas de diversos municípios e estados. Na feira, além de contar com os expositores, são realizados desfiles exclusivos de semijoias e lingerie, para divulgar as últimas tendências aos visitantes.

Devido à uma característica da economia da cidade, que apresenta uma quantidade significativa de empresas de semijoias e lingerie, sendo um polo regional destas atividades, despertou o interesse pelo tema, para verificar como estas empresas geram as informações e as utilizam para gerenciar, buscarem a expansão e o crescimento, e se manterem no mercado.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O presente capítulo buscou apresentar um resumo das bases teóricas que serviram de base para o estudo, obtidos através de pesquisas e estudos de diversos autores sobre o tema proposto, baseando-se no problema e nos objetivos do estudo, podendo assim, obter um maior conhecimento sobre o assunto e poder realizar uma pesquisa aprofundada dentro das empresas.

### **2.1 A Evolução da Contabilidade no Brasil**

Com o passar dos anos, a contabilidade no Brasil vem crescendo e se aprimorando, destacando-se como uma ferramenta de suma importância para as organizações, através da geração de informações que as organizações podem utilizar nos processos decisórios.

“O nascimento da Contabilidade é o da inscrição de elementos da riqueza patrimonial, passando, aos poucos, a registros de melhor qualidade” (SÁ, 1998, p. 19).

Sá (1998) escreve que, há mais de 6.000 anos atrás, o comércio já era intenso, e o controle religioso sobre o Estado já era grande e poderoso, derivando assim, grande quantidade de fatos a registrar, e motivando, também, o desenvolvimento da escrita contábil. Com isso, ao passar dos anos, a evolução foi uma consequência dos fatos a registrar, provocada pela evolução socioeconômica, somada à qualidade das escribas, e matemáticos que se dedicavam nos registros contábeis.

O autor ainda acrescenta que, a partir do surgimento das partidas dobradas, passou-se a exigir o livro Mestre, conhecido, atualmente, como Livro Razão, registrando a cada folha, ou mais, uma conta específica assinalando os débitos e créditos, e também o livro onde são registrados os acontecimentos diariamente, chamado de Livro Diário.

Para Coelho e Lins (2010), a contabilidade sempre esteve presente na vida do homem, mesmo nos tempos mais primitivos. Ela encontra-se na sociedade por uma de suas vertentes mais conhecidas: o controle. O homem vem se preocupando, desde o início da civilização, com os aspectos relativos ao controle de seu patrimônio, para que pudesse obter mais informações relevantes e confiáveis, ajudando a utilizá-lo da forma mais eficiente possível.

O autor ainda destaca que, a Revolução Industrial teve seu início na Inglaterra, na segunda metade do século XVIII, representando a substituição das ferramentas de trabalho manuais pelas máquinas de produção. Portanto, a contabilidade passou a se deparar com novos desafios. Os avanços teóricos da contabilidade surgiram no final do século XIX e início do século XX, juntamente com o surgimento da Administração Científica. Sendo assim, foi no século XX que se desenvolveu uma série de avanços contábeis relevantes. Isso se deve ao fato da contabilidade ser uma ciência social que, efetivamente, acompanha o desenvolvimento da sociedade, pois é nela que se dará o retorno do qual se espera da contabilidade como ciência.

Os autores Coelho e Lins (2010) complementam que “o surgimento e o desenvolvimento da contabilidade sempre estiveram associada à expansão comercial e econômica da região”. Diante disso, como Portugal e Itália são vizinhos, ficou mais fácil a importação e a utilização de métodos de controle das entradas e saídas dos produtos. Por isso, dizem que a contabilidade no Brasil sofreu, inicialmente, forte influência italiana, pelo fato do Brasil ter herdado os mecanismos de controles, e conhecimentos, diretamente dos portugueses.

## 2.2 Empresas Familiares

Atualmente, devido à situação econômica na qual nos encontramos, não está sendo fácil para os gestores administrarem as suas empresas, sendo elas familiares ou não. Oliveira (2010) conceitua a estruturação organizacional de uma empresa familiar sendo representada pela otimização, ordenação e alocação dos vários recursos, tais como: os recursos humanos, financeiros, materiais, equipamentos, tecnológicos, buscando sempre alcançar os objetivos, desafios e metas, assim como operacionalizar as estratégias estabelecidas no processo de planejamento da empresa, conforme elaborado e implementado na inicialização da mesma.

Para Bornholdt (2005), uma empresa familiar é considerada quando um ou mais fundamentos citados abaixo, podem ser identificados em uma organização ou em um grupo de empresas:

- Quando o controle acionário pertence à uma família ou seus herdeiros;
- Os laços familiares determinam a sucessão no poder;
- Os parentes se encontram em posições estratégicas;
- As crenças e valores da organização identificam-se com os da família;
- Os atos dos membros da família repercutem na empresa, independentemente, se atuam ou não;
- Ausência da liberdade total ou parcial de vender suas participações herdadas ou acumuladas na empresa.

O autor, ainda em seu contexto, correlaciona três sistemas de interações nas empresas familiares, como sendo: a família, a sociedade e a empresa. A partir das interações de interesses, desejos e ansiedades desses três sistemas de interação, podem tornar cada um mais criativo, audacioso, desenvolvimentista e de crescimento, além de poder criar conflitos de interesses, desejos e ansiedades. Podendo classificar os conflitos no Quadro 1.

Através da demanda de trabalho em uma organização sendo de origem familiar, se consiste em buscar formas de afastamento, ou então, uma aproximação entre os familiares devido aos negócios da família. Para os autores Tondo (2008), um dos maiores afastamentos entre a família e a empresa, pode dar-se como

exemplo, é quando, na empresa, são estabelecidos perfis de competências para executivos que irão exercer funções na empresa e afastando familiares sem este perfil, ou delimitando direitos e deveres de familiares e sócios nas relações que envolvem a empresa. Já a aproximação dos familiares com a empresa, deve existir referente à educação da família em relação aos negócios familiares.

Quadro 1 - Sistemas de interação nas empresas familiares

SISTEMA	DESCRIÇÃO
<b>Sistema Familiar e o Sistema Empresarial</b>	Ambos têm em comum o desejo de resultados, crescimento, coesão e reconhecimento, tornando-se difícil o equilíbrio entre eles quando há excesso ou escassez de liquidez.
<b>Sistema Societário e o Sistema Empresarial</b>	Ambos têm em comum o desejo de retorno dos investimentos, segurança, competitividade, e competência profissional. Podendo aparecer dificuldades na geração de emprego para os familiares, nos investimentos de longo prazo, nas operações e na capacidade empreendedora.
<b>Sistema Familiar e o Sistema Societário</b>	Ambos têm em comum o interesse de equilíbrio financeiro, poder, acessibilidade e resultados. O exercício de pensar e agir entre o poder e o dinheiro, entre o curto e o longo prazo e entre os sonhos e as realidades é um desafio constante.

Fonte: Adaptado de Bornholdt (2005).

Os autores afirmam que, as empresas familiares possuem forças as quais, dificilmente, são reproduzidas em empresas que não sejam familiares, assim como possuem suas fraquezas. Caracterizando as forças nas empresas familiares pelo fato da alta motivação, a identificação dos membros da família e, até mesmo, o treinamento dos membros desde a infância, da vontade e continuidade, mesmo o mercado estando em períodos sem estabilidade.

Com isso, as pessoas ligadas às empresas familiares possuem um conhecimento acumulado sobre os processos da organização, considerando isso um

diferencial competitivo diante da concorrência. Já as fraquezas, são representadas pelas empresas devido ao tipo de estruturação. Desse modo, as empresas familiares apresentam conflitos em relação à liderança, onde a estrutura patriarcal é considerada a mais problemática.

### **2.3 Sistemas de informações**

Devido às mudanças dos avanços tecnológicos, os sistemas de informações utilizados nas empresas tem se evoluído de forma contínua. Conforme o autor Rezende (2005), o principal objetivo dos sistemas de informações é auxiliar nos processos decisórios da empresa. Desse modo, as empresas dependem dos sistemas de informações para poderem se manter, de forma competitiva, no mercado atual.

O autor ainda destaca que, os sistemas de informações, podem constituir-se em ferramentas de soluções de problemas na organização. Assim, inúmeros fatores são importantes para a solução de problemas e conscientização dos mesmos, aumentando a capacidade do gestor de analisar corretamente o problema e tomar decisões efetivas.

Moscove, Simkin e Bagranoff (2002) mencionam que, os sistemas de informações, são um conjunto de subsistemas inter-relacionados, funcionando em conjunto de coletar, processar, armazenar, transformar e distribuir informações para fins de planejamento, tomada de decisões e controle.

Existem dois tipos de sistemas de informações, sendo eles: os manuais e os computadorizados, tendo uma grande diferença entre eles. No sistema de informações manuais não é utilizada a tecnologia e nem equipamentos de processamento eletrônico. Já os sistemas de informações computadorizados absorvem as tarefas e processamentos dos sistemas manuais (GIL, 1995, p. 17).

Laudon e Laudon (2001) escrevem que, dentro de um sistema de informação, existem três atividades que produzem as informações das quais as organizações precisam para tomar decisões, controlar operações, analisar problemas e criar novos

produtos ou serviços, sendo elas definidas como entrada, processamento e saída conforme quadro 2.

Quadro 2 - Atividades dos sistemas de informações

<b>ATIVIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Entradas</b>	Capturar ou coleta os dados brutos dentro da organização ou do ambiente externo;
<b>Processamento</b>	Converter essa entrada de dados brutos em uma forma mais significativa;
<b>Saídas</b>	Transferir a informação processada as pessoas ou as atividades onde ela será usada.

Fonte: Adaptado de Laudon e Laudon (2001).

Cautela e Polloni (1996) afirmam que, os sistemas de informações (SI), são um conjunto de elementos interdependentes, podendo ser chamados também de subsistemas, logicamente associados, para que, de sua interação, sejam geradas informações necessárias na tomada de decisão.

Os autores ainda complementam que, um sistema de informação dentro de uma organização, deve dar qualidade às informações empresariais, bem como subdividi-las em níveis. Podendo subdividir em níveis hierárquicos funcionais que irão utiliza-las e, também os níveis menores, fazendo com que se resumam em outras informações para os níveis acima, e assim, sucessivamente, até o maior escalão da decisão, que o mesmo deverá receber as informações em formato de um resumo para poderem utiliza-las nas decisões estratégicas da empresa.

### **2.3.1 Dado, informação e comunicação**

Existe diferença entre dado e informação que, muitas vezes, são confundidos dentro de uma organização, e que repercutem no processo de decisões das mesmas. Padoveze (2015) assegura que dado é um registro puro, ainda não interpretado, analisado e processado, e a informação é o dado que foi processado e armazenado. Já a comunicação é o processo de transmissão da informação. Assim,

o autor conclui que, a informação nada mais é do que os dados já processados, os quais devem ser entendidos pelo receptor, sendo a comunicação o canal de transferência da informação.

Mattos (2005) afirma que a comunicação se dá por meio de quatro elementos: o emissor, receptor, canal e protocolo, assim conectados. Portanto, o emissor emite informações, através das ondas de rádio, sonoras, etc, já receptor, recebe os dados e os repassa para frente, o canal é o caminho por onde passam os dados do emissor para o receptor e o protocolo é a comunicação entre o receptor e emissor, inteligível para ambos.

Oliveira (2008) conceitua dado e informação conforme Quadro 3. O autor assegura que, a tomada de decisão, é a conversão de informações em ação. Desse modo, o autor conclui que a decisão é uma ação tomada com base na análise de informações.

Laudon e Laudon (2001, p. 4) complementam o conceito de dado e informação da seguinte maneira:

Informação significa que os dados foram moldados de uma forma que é significativa e útil para os seres humanos. Dados, em contrapartida, são sucessões de fatos brutos que representam eventos que acontecem em organizações ou no ambiente físico antes de serem organizados e arrumados de uma forma que as pessoas podem entender e usar.

Quadro 3 - Conceito de dado e informação

TIPIFICAÇÃO	CONCEITO
<b>Dado</b>	Considera-se qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a compreensão de determinado fato ou situação. Por exemplo: quantidade de produção, custo de matérias-primas, números de empregados.
<b>Informação</b>	Considera-se o resultado da análise dos dados existentes na empresa, devidamente registrados, classificados, organizados, correlacionados e interpretados em um determinado contexto, transmitindo conhecimentos e permitindo a toma de decisão para alcançar os objetivos desejados.

Fonte: Autora, adaptado de Oliveira (2008).

Desta maneira dado e informação são considerados como um dos principais elementos para o usuário, sendo que, os dados, nada mais são do que um elemento básico e a informação é o resultado dos dados que foram informados. Assim, os dados e as informações tem um significado completo para o seu usuário.

## 2.4 Sistemas de Informações Gerenciais

Os sistemas de informações gerenciais consideram-se sistemas com grande importância, fazendo parte das estratégias da empresa. Assim, se pode gerar relatórios com informações relevantes para os gestores utilizarem no processo da tomada de decisão dentro da empresa.

Oliveira (2008) conceitua Sistema de Informações Gerenciais (SIG) como sendo um processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para aperfeiçoar os resultados esperados.

Para Rezende (2005), os SIG contemplam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando-os em informações agrupadas para a gestão da empresa. Resumindo, é todo e qualquer sistema que manipula informações agrupadas, contribuindo para o corpo gestor da organização privada ou pública.

Os sistemas de informações gerenciais são separados em três níveis de influência, conforme Quadro 4.

Quadro 4 - Níveis de influências no SI (estratégico, tático e operacional)

NÍVEL	DESCRIÇÃO
<b>Nível estratégico</b>	Considera-se a interação entre as informações do ambiente empresarial, sendo uma metodologia administrativa permitindo estabelecer a direção a ser seguida pela empresa.
<b>Nível tático</b>	Considera-se o agrupamento de informações de uma área de resultado e não da empresa como um todo, e a finalidade do planejamento tático é aperfeiçoar uma situação futura desejada de determinada parte da empresa.

<b>Nível operacional</b>	Considera-se a formalização, principalmente, através de documentos escritos, das várias informações estabelecidas na empresa, tendo por finalidade a formalização das metodologias de desenvolvimento e aumento de resultados específicos a serem alcançados pelas áreas funcionais da empresa.
--------------------------	---

Fonte: Adaptado de Oliveira (2008).

Bio e Cornachione Júnior (2008) afirma que as informações gerenciais são aquelas que se destinam a alimentar os processos na tomada de decisão. As decisões inerentes ao processo de planejamento, ao controle, à formulação, ao acompanhamento de políticas e a interpretação de resultados, requerem informações adequadas. Para isso, as informações gerenciais necessitam, também, ter qualidade, sendo um dos benefícios básicos que se pode obter pelo planejamento de sistemas, podendo ser caracterizando pelo Quadro 5.

Quadro 5 - Tipos de planejamento de sistemas

<b>TIPO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Comparativas</b>	Considera-se quando as informações refletem a comparação dos planos com a execução. No entanto, quando não é viável tal tipo de comparação, como planejamento x real, é melhor alguma forma de comparação de períodos anteriores;
<b>Confiáveis</b>	As informações completamente podem ser as mais prejudiciais do que a falta completa de informações, sendo que o usuário precisa acreditar na informação para se sentir seguro ao tomar as decisões;
<b>De nível de detalhe adequado</b>	As informações devem aparecer em um nível de pormenores adequado ao nível do usuário e tampouco em um grau de síntese excessivo com relação ao seu interesse;
<b>Por exceção</b>	Informar “por exceção” é ressaltar o que é relevante, destacando as exceções.

Fonte: Adaptado de Bio e Cornachione Júnior (2008).

Já Oliveira (2008) afirma que, os sistemas de informações gerenciais proporcionam benefícios para as empresas, ajudando na melhoria do processo decisório das mesmas, sendo alguns deles: a redução dos custos das operações; melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos;

melhoria na produtividade; melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas; melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações; melhoria na estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam cada parte do sistema considerado; melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais ou externos; melhor interação com os fornecedores; melhoria nas atitudes e nas atividades dos profissionais da empresa; aumento do nível de motivação e de comprometimento das pessoas envolvidas; redução dos níveis hierárquicos, entre outros.

## **2.5 Informações não estruturadas e estruturadas**

Padoveze (2015) afirma que, dentro do conceito de dados e de armazenamento e utilização das informações, é de suma importância a classificação dos tipos de informações que existem, classificando as informações em estruturadas e não estruturadas.

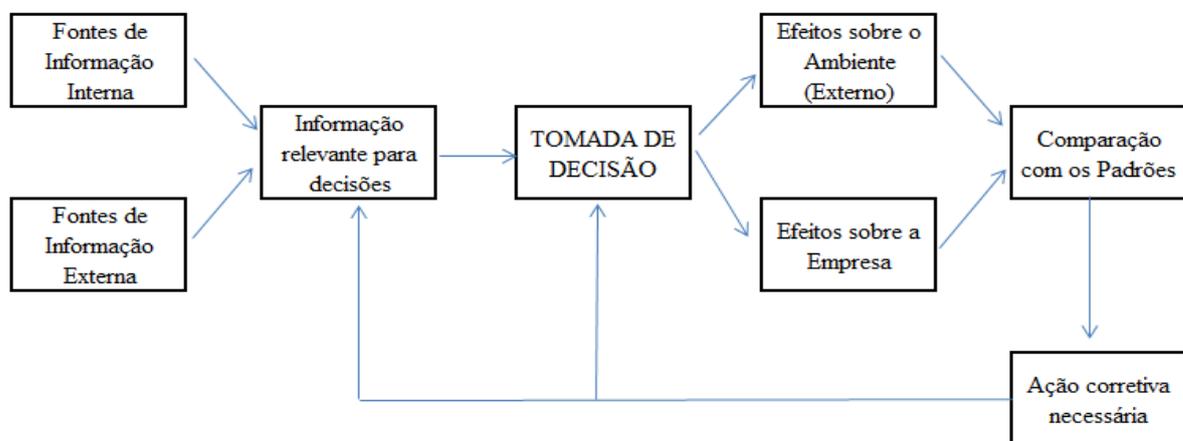
De acordo com o mesmo autor, uma informação estruturada decorre de dados dos processos rotineiros da empresa, tendo uma formatação rígida e com forte domínio sobre ela, contidas em um sistema de apoio às operações, dispendo como exemplo as informações de compras, estoques, vendas, entre outras. Já a informação não estruturada, é aquela que a empresa apresenta pouco domínio. Normalmente, é obtida pelo sistema externo da empresa, tendo dificuldade de torná-la rotineira e formatada, e são contidas nos sistemas de apoio à gestão e à estratégia.

Para Gil (1995), as informações estruturadas são aquelas sobre as quais a organização tem mais domínio, são as que retratam e representam a base de sua operacionalização. Já as informações não estruturadas são necessárias ao exercício de situar a organização no segmento econômico a qual pertence, e de projetar um perfil de seu comportamento esperado.

## 2.6 Informações internas e externas

As fontes de informação estão sendo uma das características mais importantes no trabalho de um profissional e auxiliando no processo decisório, devido ao crescimento de diversos tipos de informações, como por exemplo, as informações internas e externas apresentadas na figur 1.

Figura 1 - Informações internas e externas



Fonte: Adaptado de Claro (2013).

Conforme Claro (2013), a Figura 1 demonstra as etapas seguidas, quando as tomadas de decisões são baseadas em uma determinada informação. Após a organização ter coletado os dados, tanto nas fontes externas quanto nas fontes internas, um sistema de apoio à tomada de decisões ou, até mesmo, o gestor, separa o que é de suma importância para a sua atividade. Na etapa seguinte, é necessário que se perceba o efeito gerado para a empresa e também no ambiente externo da mesma, comparando-se com os padrões históricos, bem como seus indicadores de desempenho. Se perceberem que são necessárias as ações corretivas, as mesmas devem ser realizadas antes que a tomada de decisão seja implementada.

Desse modo, as fontes de informações internas podem ser consideradas como informações geradas pelos gestores das empresas, e as externas pelos relatórios de clientes, fornecedores, entre outros, podendo, também, serem gerados

pelos responsáveis pela parte contábil da empresa. Assim, podendo fornecer informações relevantes para a tomada de decisão.

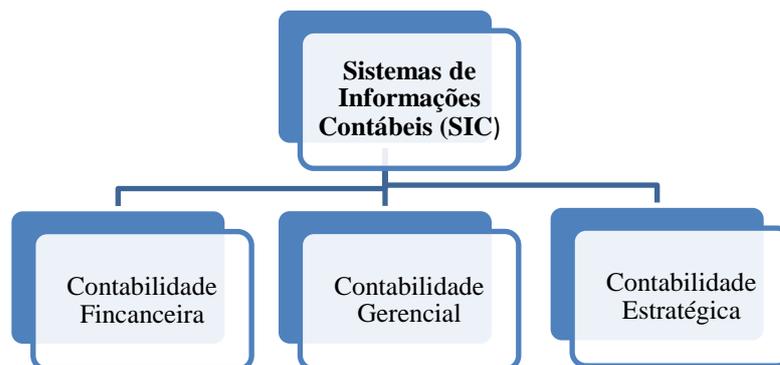
## 2.7 Sistemas de Informações Contábeis (SIC)

Os sistemas de informações contábeis consideram-se como um dos subsistemas dentro dos sistemas de informações organizacionais, processando informações dos demais subsistemas e, após, disponibilizando para a empresa, focando no processo de negócios dentro da mesma, conforme evidencia na figura 2.

Dentre os vários objetivos dos Sistemas de Informações Contábeis, Riccio (1989, p. 33) relaciona dois que considera de maneira essencial para uma organização:

Prover informações monetárias e não monetárias, destinadas às atividades e decisões de níveis Operacional, Tático e Estratégico da empresa, e também para os usuários externos a ela.  
Constituir-se na peça fundamental do Sistema de Informação Gerencial da Empresa.

Figura 2 - Sistemas de Informações Contábeis (SIC)



Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme a Figura 2, o SIC é composto pela contabilidade financeira, gerencial e estratégica. Iudicibus (2015) conceitua a contabilidade financeira com o objetivo de controlar o patrimônio empresarial, com enfoque mais direto nos usuários internos. Já a contabilidade gerencial se concentra mais diretamente no usuário interno e nas necessidades informacionais. E, quanto à contabilidade estratégica, produz e distribui informações nos ambientes internos e externos, visando os

resultados em longo prazo na organização, de maneira que as atividades da empresa sigam com um planejamento constante.

Padoveze (2015) enfatiza que, os SICs, processam os dados em informações contábeis úteis para o processo decisório da empresa em todos os níveis.

O autor ainda afirma que, existem dois recursos, os quais são principais no processo de transformação dos dados em informações contábeis, sendo:

- Recursos humanos (contadores) adequando a capacitação da ciência contábil, para o enfoque sistemático da contabilidade e visão contábil gerencial completa, atendendo as necessidades informacionais contábeis do sistema da empresa;
- *Software* de contabilidade possibilitando aos contadores à efetivar todo o potencial gerencial da informação contábil a ser gerada e utilizada.

Moscove, Simkin e Bagranoff (2002) afirmam que, os sistemas de informações contábeis, desempenham um papel fundamental na economia, sendo um tipo de sistemas de informações especiais, no qual fornecem informações sobre os processos e eventos de negócios que afetam a organização.

Os autores ainda destacam que, as organizações, atualmente, estão notando que existe uma necessidade de integrar funções em bancos de dados, permitindo que os gerentes e os interessados externos obtenham as informações das quais necessitam para o planejamento da tomada de decisões e controle para qualquer área funcional da organização.

Padoveze (2015) acompanhou a posição de Riccio (1989), da seguinte maneira: “o conceito de um ambiente expandido, em que, conjugando os conceitos de objetivos, limite inicial e limite final, podemos expandir o sistema de informação contábil até as fronteiras do sistema da empresa”.

Desse modo, o autor Padoveze (2015) parte de uma visão dos primórdios da contabilidade, sendo a fase inicial da contabilidade como o sistema de informação, proporcionando ao proprietário meios de controlar seus bens e direitos, com um controle exercido com segurança e eficiência, garantido pelos livros e método das partidas dobradas, e a principal fonte de informação organizada.

Gonçalves e Riccio (2009, p. 279) afirmam que:

O sistema de informações contábeis é aquele que apoiado na razão geral, controla as variações patrimoniais com o uso do método das partidas dobradas e tem como saída os principais relatórios contábeis voltados aos usuários externos (BP, DRE, DMPL, DVA e DOAR).

Assim, o SIC é a ferramenta responsável pelos processamentos de informações dentro da empresa, controlando desde o sistema financeiro até o operacional, podendo implicar na variação patrimonial e nas tomadas de decisões da organização.

## 2.8 Tipos de sistemas empresariais

Devido aos avanços tecnológicos que vem se destacando, consideravelmente, muitas empresas já buscaram, ou então ainda buscam, implantar um sistema dentro da organização para poder ter como auxílio nas tomadas de decisões, ajudando, também, a melhorar os processos de produção e, conseqüentemente, aumentar a lucratividade e, até mesmo, a sua vantagem estratégica.

### 2.8.1 Principais funções dos sistemas empresariais

Conforme Batista (2004), em seu livro, classifica as diversas funções da empresa como atividades básicas, podendo ser agrupadas em gestões para um esboço de um sistema de informação que represente a real necessidade de qualquer empresa, indiferente do seu porte.

A seguir, no Quadro 6 o autor agrupa as funções que podem ser, facilmente, incorporadas em um sistema de informação dentro de uma empresa.

Quadro 6 - Funções incorporadas em um Sistema de Informação

FUNÇÕES	
<b>1. GESTÃO DE DADOS</b>	Contabilidade Comercial
Clientes	Notas fiscais de entradas
Fornecedores	Notas fiscais de saídas

(Continua...)

Quadro 7 - Funções incorporadas em um Sistema de Informação

(Continuação...)

<b>FUNÇÕES</b>	
<b>1. GESTÃO DE DADOS</b>	Contabilidade Comercial
Usuários	Contabilidade
Cidades	Livros Fiscais
<b>2. GESTÃO DE PESSOAL</b>	<b>8. GESTÃO DE SERVIÇOS</b>
Ponto eletrônico	Assistência técnica
RH	Controle de serviços
Folha de pagamento	
	<b>9. GESTÃO DE MATERIAIS</b>
<b>3. GESTÃO DE PEDIDOS</b>	Controle de qualidade
Lançamento de notas fiscais	Estoque de terceiros
Confirmação de pedidos	Recebimento
Aprovação de crédito	Estoque
<b>4. GESTÃO ORÇAMENTARIA</b>	<b>10. GESTÃO DE MATERIAIS</b>
Custos	Controle de qualidade
Estabelecimento de preço	Estoque de terceiros
Proposta Comercial	Recebimento
	Estoque
<b>5. GESTÃO DE PRODUÇÃO</b>	
Planejamento de produção	<b>11. GESTÃO DE DEMANDAS</b>
Ordem de produção	Carteira de pedidos
Requisição de materiais	Previsão de vendas
Roteiro de produção	Projeção de estoque
Estoque de produto acabado	
Produção	<b>12. GESTÃO DE COMPRAS</b>
	Previsão de compra
<b>6. GESTÃO DE EXPEDIÇÃO</b>	Solicitação de compra
Lançamento de expedição	Consolidação de solicitações
Lançamento de nota fiscal	Cotação
Faturamento	Lista de preços
	Autorização de fornecimento
<b>7. CONTROLADORIA</b>	Aprovação
Contabilidade fiscal	Lista de preços
Orçamento contábil	
Contabilidade gerencial	

Fonte: Adaptado de Batista (2004).

### 2.8.2 Sistemas de vendas e marketing

Laudon e Laudon (2007) afirmam que, os sistemas de vendas e marketing dão suporte à todas as atividade dentro de uma empresa, como a venda dos

produtos ou serviços os quais a empresa oferece, podendo o marketing identificar os clientes, planejando e desenvolvendo produtos e/ou serviços para satisfazerem as necessidades dos clientes, além de fazer a propaganda dos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Já a função das vendas deve se dedicar a contatar clientes, oferecendo os produtos e/ou serviços, fechando pedidos, e acompanhar o processo das vendas.

Batista (2004) define os sistemas de vendas e marketing como um suporte às atividades de vendas, aumentando o fluxo de mercadorias e serviços, além de trabalhar com a coleta e o processamento de vendas.

### 2.8.3 Estoques e recebimentos de materiais

Conforme Padoveze (2015), o fluxo da área de compras dentro de uma organização, o controle de estoque, tem um ou mais sistemas específicos para o seu controle. Considerando os estoques das indústrias como: estoques de matérias-primas, componentes, embalagens e materiais indiretos; estoques de produção em processo e estoques de produtos acabados.

O autor ainda relaciona os estoques, o recebimento físico da matéria-prima, o recebimento fiscal e o consumo de materiais do estoque da seguinte forma:

- **Estoques:** Esse sistema é simples e prevê os seguintes principais dados:
  - a) Número e descrição do item, aplicações nos produtos intermediários iniciais ou finais;
  - b) Quantidade de entrada, saída e saldo;
  - c) Ponto de pedido, estoque mínimo, estoque de segurança;
  - d) Identificação das movimentações por tipo de entrada e de saída;
  - e) Centro de custo requisitante, etc.
- **Recebimento físico:** considera-se o processo de receber os materiais, seja de origem externa ou interna. Além das conferências físicas, ele está ligado diretamente com o sistema de qualidade;

- **Recebimento fiscal:** conforme os dados obtidos pelo recebimento físico e, também, pelo sistema de estoque, são canalizados e completados dentro do sistema de recebimento fiscal das entradas;
- **Consumo de materiais do estoque:** considera-se como subsistema do sistema de estoque. É destinado a classificar e valorizar as requisições de materiais, para que assim, possam dar baixas pelos departamentos e nos centro de custos. Ainda, o sistema fornece as seguintes informações:
  - a) Quantidade requisitada;
  - b) Unidade de medida;
  - c) Preço unitário médio de aquisição (para fins contábeis);
  - d) Preço de reposição, utilizado para fins gerencias dentro da empresa;
  - e) Valor total consumido, etc.

#### 2.8.4 Sistemas financeiros e contábeis

Segundo Laudon e Laudon (2007), a função financeira é responsável pela gestão dos ativos financeiros da empresa, como dinheiro em caixa, ações, títulos e outros investimentos, tendo como objetivo maximizar o retorno desses ativos financeiros. E a função da contabilidade é de que ela seria a responsável pela manutenção e gerenciamento dos registros financeiros da empresa, com vistas a prestar contas do fluxo de recursos. Esses sistemas são encontrados em grandes organizações, utilizados pela gerência da organização para um melhor controle do fluxo de recursos da empresa, realizados por meio de transações como cheques, pagamentos a fornecedores, relatórios de contas a receber, entre outros.

Os sistemas de apoio às finanças são sistemas operacionais. O autor Padoveze (2015) destaca os seguintes principais sistemas de apoio (QUADRO 7).

Quadro 8 - Sistemas de apoio às finanças de uma organização

Sistemas	Fontes da Informação	Função / Responsável
<b>Contas A Receber</b>	Emissão de notas fiscais e faturamento.	Recebimento dos valores dos clientes e de outros recebíveis.

(Continua...)

Quadro 7 - Sistemas de apoio às finanças de uma organização

(Continuação.)

<b>Sistemas</b>	<b>Fontes da Informação</b>	<b>Função / Responsável</b>
<b>Contas A Pagar</b>	Recebimento de notas fiscais (nota fiscal de entrada).	Pagamento aos fornecedores e outros.
<b>Movimentação de Títulos</b>	Informações geradas pelas contas a receber e a pagar.	Movimentação eletrônica de cobrança de títulos e pagamento de duplicatas e contas.
<b>Análise De Crédito</b>	Carteira de pedidos e contas a receber.	Análise de crédito do cliente.
<b>Financiamentos</b>	Informações extraídas da movimentação bancária.	Controlar e monitorar os financiamentos da empresa, alimentar a contabilidade.
<b>Excedentes De Caixa</b>	Informações extraídas da movimentação bancária e extratos de aplicação.	Controlar e monitorar as aplicações financeiras (aplicações, resgates, juros previstos, juros contábeis, IRRF sobre as aplicações), analisar os riscos ou concentração das aplicações.
<b>Planejamento Financeiro</b>	Informações geradas por diversos sistemas (folha de pagamento, contabilidade, orçamento, contas a receber e a pagar, financiamento, etc.).	Controlar todo o processo de simulação e planejamento do caixa.
<b>Conciliação Bancária</b>	Informações extraídas da movimentação bancária.	Controlar e monitorar as movimentações bancárias da empresa.

Fonte: Adaptado de Padoveze (2015).

Batista (2004) assegura que, os sistemas financeiros e contábeis, dentro de uma organização, foram as primeiras funções à utilizar a tecnologia para auxiliar o desenvolvimento nas tarefas, como contas a pagar, contas a receber, fluxo de caixa, a escrita fiscal (registro de entradas e saídas de notas fiscais), folha de pagamento, Livro Razão, Livro Diário, entre outros.

### 2.8.5 Sistemas de recursos humanos

Em seu contexto, Laudon e Laudon (2007) asseguram que o RH tem como função a responsabilidade por atrair, aperfeiçoar e manter a força de trabalho da empresa, apoiando as atividades como identificar o potencial dos funcionários, manter os registros completos sobre os funcionários existentes e criar programas para desenvolver seus talentos e suas capacidades. Além disso, o sistema de RH produz diversos relatórios para auxiliar os gerentes da empresa, para acompanhamento desde o processo de recrutamento dos funcionários até a remuneração de cada funcionário (QUADRO 8).

Quadro 9 - Sistemas de recursos humanos

<b>Sistemas</b>	<b>Conceito</b>	<b>Subsistemas; Enfoques e Informações.</b>
<b>Folha de pagamento</b>	Um sistema que é destinado à operacionalização e ao armazenamento dos dados e informações dos pagamentos aos funcionários, da apuração e controle dos encargos sociais relacionados com os funcionários da empresa.	Cadastro de funcionários; coletor de horas trabalhadas; coletor de serviços consumidos pelos funcionários (transporte, refeição, assistência médica etc.); cálculo, pagamento e contabilização dos salários; geração e guarda dos livros e arquivos trabalhistas; e cálculo, pagamento e contabilização dos encargos trabalhistas, etc.
<b>Administração de Recursos Humanos</b>	Um sistema de informação mais importantes da empresa. Desde que o RH é o diferencial dentro de uma empresa, esse sistema deve ser ampliado máximo possível, com informações de qualidades e visão de futuro.	Subsistemas para recrutamento e seleção de pessoal; subsistema para controle, planejamento e monitoramento de treinamentos internos e externos; informações sobre os funcionários, controle de desempenho, qualificação profissional e carreira; controle e pesquisa de salários; equipamentos e local de trabalho de cada funcionário; controle dos benefícios utilizados; clima organizacional; etc.

Fonte: da Autora, adaptado de Padoveze (2015).

Batista (2004) afirma que, os sistemas de RH, ajudam na integração de necessidades de mão de obra, recrutamento, avaliação de desempenho, plano de carreira, e etc. Já Padoveze (2015) defende que, a área dos recursos humanos é abastecida por dois grandes sistemas principais, classificando no Quadro 8.

## **2.9 Sistemas de Informações Operacionais (SIO)**

Atualmente, para as empresas desenvolverem suas atividades com mais eficiência e rapidez, a maioria delas utilizam sistemas operacionais. Batista (2004) define sistema empresarial, conhecidos também como sistemas operacionais, como sendo uma ferramenta utilizada para ajudar a controlar e aumentar a capacidade de resposta de uma organização.

O autor destaca ainda, que os sistemas empresariais têm como objetivo principal fornecer suporte a três grupos da organização, onde as mesmas possuem necessidades e níveis de detalhamento das informações diferentes. Sendo elas:

- Suporte tático da organização, permitindo uma resposta mais ágil e acertada no campo das estratégias da organização;
- Suporte gerencial da organizacional, possibilitando melhor integração e colaboração de dados intra e interdepartamentais, melhorando as respostas gerenciais as flutuações de suas responsabilidades no funcionamento diário da organização;
- Suporte operacional, admitindo melhor controle interno de todas as atividades que constituem a “vida” da organização (BATISTA, 2004, p. 190).

Já Padoveze (2015) defende que, os sistemas de informações operacionais, surgem a partir da necessidade da empresa em possuir um planejamento e controle das diversas áreas operacionais. Desse modo, os mesmos são criados, automaticamente, pelas necessidades da administração operacional. Como exemplo, segue alguns sistemas de informações operacionais citados pelo autor:

- Controle de estoques;
- Bancos de dados de estrutura de produtos;

- Processo de produção;
- Planejamento e controle da produção;
- Compras,
- Controle patrimonial,
- Controle dos recursos humanos;
- Carteira de pedidos;
- Controle de planejamento das vendas; entre outros.

Rezende (2005) assegura que, os Sistemas de Informações Operacionais (SIO), são considerados também como sistemas de apoio às operações organizacionais, contemplando o processamento de operações e transações do dia a dia, incluindo seus respectivos procedimentos. As informações extraídas do SIO são apresentadas de forma analítica, onde esses sistemas são conhecidos como os mais estudados e trabalhados no geral. O SIO é considerado a parte central da maioria dos sistemas de informações nas organizações, contemplando assim, todos os componentes básicos de funcionamento operacional das mesmas.

## **2.10 Sistemas de Apoio à Decisão (SAD)**

Os Sistemas de Apoio à Decisão (SAD) visa auxiliar nos processos gerenciais dentro de uma organização. O SAD é uma das principais categorias de sistemas de apoio gerencial, pois são sistemas de informação computadorizados que fornecem aos gestores apoio interativo de informações durante o processo de tomada de decisão (O'BRIEN, 2001, p. 253).

Ainda, segundo o autor, o SAD utiliza modelos analíticos, bancos de dados especializados, apreciações do tomador da decisão e um processo de modelagem computadorizado para apoiar a tomada de decisão.

Já Padoveze (2015, p. 47) defende, com sua escrita, que os SADs têm como objetivo ajudar a manusear os problemas internos da organização, conforme citação abaixo:

[...] sistemas de extensão dos modelos de contabilidade gerencial para manuseio de problemas de planejamento semiestruturados e estratégicos, tais como: adicionar ou abandonar linhas de produtos, decisões de fazer ou

comprar, decisões de alugar ou comprar, decisões de canais de distribuição etc.

Segundo os autores Rezende e Abreu (2013), os sistemas de apoio à decisão são caracterizados como tecnologias fundamentais para o crescimento do processo da tomada de decisão nas organizações modernas e usuárias de informações oportunas.

Os autores destacam ainda que, as empresas estão dentro da nova realidade empresarial, em que suas atividades empresariais e as necessidades dos clientes estão em constantes mudanças, tornando-se as decisões, um fator de grande importância para a empresa.

Para Laudon e Laudon (2007), enquanto o SIG aborda problemas estruturados, o SAD suporta a análise de problemas semiestruturados e não estruturados, onde sua capacidade de análise baseia-se em uma teoria ou modelo bem fundamentado, com uma boa *interface* de usuário, fazendo com que o sistema fique mais fácil de usar.

### 2.10.1 Componentes do SAD

Conforme contexto acima, o SAD é um sistema que auxilia os gestores das organizações no processo de tomada de decisão. Com isso, o SAD pode ser visualizado como três componentes principais, conforme abaixo:

- **Banco de dados:** Rezende e Abreu (2013) afirmam que, o banco de dados do SAD, dispõe dos diversos dados da empresa que propiciarão a geração de informações. Esse componente é considerado como um conjunto de recursos tecnológicos competentes, manipulando e controlando tudo o que se refere a dados dentro de um SAD. O banco de dados deve fornecer todas as informações e recursos de manipulação de dados que um gestor necessita para tomar as suas devidas decisões. Já Laudon e Laudon (2007) consideram o banco de dados do SAD como dados correntes ou históricos provenientes de uma série de aplicação ou grupos;

- **Software de um SAD:** Rezende e Abreu (2013) afirmam que, o *Software*, tendo como função gerar as informações por meio dos modelos de dados e dos recursos do sistema de banco de dados, onde os objetivos de desempenho da empresa mostram os tipos de tomada de decisão a serem assistidos pelo SAD, e os tipos de apoio que devem ser incluídos nele durante o seu desenvolvimento. Para Laudon e Laudon (2007), um *software* do SAD contém uma ferramenta de *software* empregada para a análise de dados, sendo uma ferramenta de mineração de dados ou conjunto de modelos matemáticos e analíticos que pode ser disponibilizado para o usuário;
- **Interface do Usuário:** conforme a escrita de Laudon e Laudon (2007), a *interface* permite fácil interação entre os usuários e as ferramentas disponíveis no sistema.

### 2.11 Enterprise Resource Planning (ERP)

O sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP), conhecido no Brasil também como sistemas integrados de gestão empresarial, gera um impacto de suma importância dentro de uma organização. Conforme o artigo escrito por Padilha e Marins (2005), o ERP tem grande procura pelas empresas por ser um sistema que tem como principal objetivo unificar a informação. Sendo assim, o ERP controla e fornece suporte a todos os processos operacionais, produtivos, administrativos e comerciais da organização.

Os sistemas de ERP são sistemas operacionais de TI, no qual reúnem informações de todas as funções da empresa, com o papel de monitorar a matéria-prima, os pedidos, os cronogramas, os estoques de produtos prontos, entre outras informações essenciais para o gerenciamento dentro da organização. Ainda, os sistemas de ERP não permitem só que a empresa tenha um controle de rastreamento nos processos realizados no sistema, mas, além disso, o sistema permite que os automatize, sendo que, com a automação dos processos, as empresas podem aumentar a eficiência e evitar erros (CHOPRA; MEINDEL, 2006).

Os sistemas de informações exigem de seus gestores o entendimento e a contextualização da integração sistêmica da informação. Rezende (2005) define as integrações dos SI como relações de interdependência entre os sistemas/subsistemas que existem na organização e no seu ambiente, tanto interno como externo. Na prática, existem dois tipos de integração, no qual, o Sistema ERP, permite as integrações, conforme descrição abaixo:

- **Integração sistêmica:** considerada quando os sistemas integram-se entre si, recebendo, processando e enviando dados;
- **Integração contábil:** considerada quando o sistema recebe ou envia dados com lançamentos contábeis de débito ou crédito.

A integração do Sistema ERP é dividida em diversos níveis. Colangelo (2001) classifica dois deles sendo, particularmente, importantes. Sendo eles: processo de negócio, onde ele promove a troca de informações e o disparo de processos entre os sistemas; e a plataforma, sendo a integração entre processos de negócio e podendo envolver redes ou ambientes heterogêneos.

Desse modo, o autor considera duas abordagens essenciais para integrar sistemas, como: a integração baseada em dados, sendo as aplicações de integração extraídas dos dados de uma origem e transportadas para um determinado destino, eventualmente, promovendo algum tipo de conversão ou transformação; e a integração baseada em mensagens, sendo que os processos de integração envolvem a transmissão de mensagens entre aplicações, utilizando um *software* chamado *middleware*. As aplicações interoperam sem necessidade de modificações.

Colangelo (2001) ainda complementa que, os sistemas ERP, foram desenvolvidos como uma reação aos ambientes complexos, compostos por sistemas não integrados, onde, contrariamente, seus benefícios podem ser alavancados por sistemas que não são naturalmente integrados.

Desse modo, tendo em vista as afirmações apresentadas pelos autores citados acima o sistema ERP é um sistema que a grande maioria das empresas devia abordar nas suas organizações, por ser um sistema onde ajuda a controlar e unificar os processos decisórios da organização, visando assim um melhor

gerenciamento e controle de cada processo em separado dentro da organização, desde os operacionais até os produtivos.

## **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A metodologia define os procedimentos utilizados no estudo realizado. Lakatos e Marconi (2010) define método como o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite ao cientista alcançar os objetivos propostos no estudo, traçando o caminho, o qual deve ser seguido, podendo detectar erros e auxiliar na decisão do cientista. Nesse capítulo, são apresentados os procedimentos metodológicos que serão utilizados na realização do estudo.

### **3.1 Tipos de pesquisas**

As pesquisas podem ser classificadas de acordo com os procedimentos de abordagem e quanto aos objetivos, podendo ser exploratória, descritiva ou explicativa, dependendo da pretensão dos objetivos da pesquisa ou do estudo. Gil (2010) define pesquisa como um procedimento racional e sistemático, tendo como objetivo proporcionar as respostas do problema proposto. A pesquisa é desenvolvida ao longo de um processo envolvendo inúmeras fases, desde a formulação do problema do estudo, até a apresentação dos resultados do mesmo.

#### **3.1.1 Pesquisa quanto à natureza da abordagem**

A definição da pesquisa quanto à natureza da abordagem, nada mais é, que classifica-la se é de natureza quantitativa ou qualitativa.

Leopardi (apud CHEMIN, 2015) classifica pesquisa qualitativa quando não são utilizados instrumentos de medida, e quando os dados desejados são de forma subjetiva.

Para Beuren (2006, p. 92), a pesquisa qualitativa é concebida por análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado, visando destacar as características não observadas por meio de um estudo quantitativo, haja vista a superficialidade deste último. Desse modo, com a pesquisa qualitativa, é possível compreender e descrever a complexidade do problema do estudo.

Já a pesquisa quantitativa, conforme Chemim (2015) é classificada quando os dados podem ser coletados de modo estatístico, podendo ser medidos, mensurados e contados.

Em concordância, Beuren (2006) acrescenta a definição de pesquisa quantitativa pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta dos dados, como no tratamento, sendo um procedimento que não se aprofunda tanto na busca do conhecimento da realidade dos fenômenos, tal como a qualitativa, uma vez que se preocupa com o comportamento geral dos acontecimentos.

Para o presente estudo, foi utilizada a pesquisa de abordagem qualitativa com a utilização de alguns aspectos quantitativos, pela aplicação do questionário que fará contagem de elementos, e analisado com recursos simples da estatística.

### **3.1.2 Tipos de pesquisas quanto aos fins ou objetivos**

Quanto aos fins ou objetivos, as pesquisas podem ser definidas como exploratória, descritiva e explicativa. Gil (2010) assegura que, cada pesquisa tem um objetivo específico, agrupando a mesma em três grupos: exploratórias, descritivas e explicativas.

Sobre as pesquisas exploratórias, Gil (2012) caracteriza como tendo principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, mantendo sempre em vista, a formulação dos problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para os estudos posteriores.

Ainda Gil (2012) assegura que, as pesquisas exploratórias podem ser desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral acerca de um determinado fato, sendo realizadas, especialmente, quando o tema escolhido para o estudo é pouco explorado e torna-se difícil sobre formular hipóteses sobre o mesmo.

Conforme Beuren (2006), uma característica referente a este tipo de pesquisa, normalmente, acontece quando há pouco conhecimento sobre a temática a ser abordada no estudo. Sendo assim, por meio das pesquisas exploratórias pode-se buscar conhecer o assunto com maior profundidade e, com isso, poderá auxiliar o pesquisador na condução de sua pesquisa.

Segundo Gil (2010), a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição da caracterização de determinada população, podendo ser elaboradas, também, identificando possível relação entre as variáveis. Ainda, o autor ressalta outro objetivo sobre a pesquisa descritiva, sendo o estudo das características em grupo.

Chemin (2015) assegura ainda que, o objetivo da pesquisa descritiva, nada mais é, do que descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou, também, estabelecer relações entre variáveis. Geralmente, este tipo de pesquisa assume a forma de levantamento de dados, ou então, a forma de pesquisa bibliográfica e documental.

Quando define a pesquisa de forma explicativa, Chemin (2015) descreve que as mesmas buscam a identificação dos fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fatos ou dos fenômenos; o aprofundamento do conhecimento da realidade; bem como o envolvimento na investigação, no qual busca criar a teoria aceitável em relação ao fato ou o fenômeno; e, também, procura determinar as relações de causa e efeito das mesmas.

Em concordância, Andrade (2002, p. 20) explica:

A pesquisa explicativa é um tipo de pesquisa mais complexa, pois, além de registrar, analisar, classificar e interpretar os fenômenos estudados, procura identificar seus fatores determinantes. A pesquisa explicativa tem por objetivo aprofundar o conhecimento da realidade, procurando a razão, o “porquê” das coisas e por esse motivo está mais sujeita a erros.

O presente estudo classificou-se como descritiva e exploratória. Descritiva, por descrever e apresentar os resultados do levantamento de dados e, exploratória, por desenvolver e explorar as informações que os gestores utilizam no gerenciamento de suas organizações.

### **3.1.3 Estudos prévios**

A partir de leitura de artigos relacionados ao tema deste estudo, pode-se ter uma noção mais clara sobre os possíveis resultados, e problemas relacionados com o objeto da pesquisa e seus objetivos.

Prates e Ospina (2004) realizaram um estudo com o objetivo de analisar os impactos que a TI provoca nos aspectos organizacionais. O estudo teve como objetivo analisar os impactos que a tecnologia da informação provocam nos aspectos organizacionais, com isso foi analisadas empresas, no qual os motivos que levaram as empresas à começarem a utilizar e as dificuldades para a implantação, foi o aumento da continuidade, a melhoria dos controles e as condições de proporcionar compreensão das funções produtivas.

Ainda Prates e Ospina (2004), concluem em seu artigo, onde os resultados indicaram que a implantação da Tecnologia da Informação (TI) trouxe dois fatores nos quais foram apontados pelas empresas analisadas, sendo eles: a percepção da necessidade pelos usuários e o apoio da cúpula administrativa. Tendo também alguns benefícios destacados pelos autores, sendo a melhoria na compreensão produtiva e o aumento na satisfação do usuário.

Outro artigo sobre o tema foi escrito por Alvim (1998) no qual teve como foco na relevância da disponibilização de informações no processo de capacitação e inovação tecnológica, baseando-se em empresas de pequeno porte. No qual concluiu, que as empresas de pequeno porte têm como principais características o papel de geração de novos postos de trabalho, de difundir, de forma mais democrática, os avanços tecnológicos e de contribuir efetivamente para o bem estar social e econômico, estimulando o empreendedorismo, precisam de apoio de conteúdo, e não de ação paternalista.

Stroeher e Freitas (2008) escreveram um artigo com base no uso das informações contábeis na tomada de decisão em empresas de pequeno porte, tendo como principal objetivo identificar as características das informações contábeis e a sua utilização no processo da tomada de decisão.

Através da aplicação de pesquisa semiestruturada para os profissionais contábeis e aos empresários, Stroeher e Freitas (2008) concluíram que, os empresários vinculam a contabilidade, devido à fiscalização e a arrecadação de impostos, decorrente de que muitos contadores, os quais prestam serviços para empresas de pequenos portes, especializam-se em aspectos fiscais, podendo assim, fornecer aos seus clientes informações relativas e fundamentais à essa área, demonstrando as informações da contabilidade restritas a demonstrativos contábeis. Desse modo, os autores complementam, quando aspecto legal e fiscal das informações que os profissionais da contabilidade fornecem aos seus clientes, na maioria das vezes, as empresas não tem utilizado para auxiliar no processo da tomada de decisão.

Kassai (1997) tem como objetivo, em seu artigo, apresentar os fatores importantes para o desenvolvimento de um modelo de informações contábeis, em conjunto com as informações financeiras para poder aplicar na gestão das pequenas empresas. Por fim, com base em seu estudo, a autora propõe, como instrumento inicial para cumprir o objetivo do estudo, a implantação de um Fluxo de Caixa devido à sua facilidade de entendimento, um modelo escolhido por resumir e refletir todas as atividades da empresa, sejam elas operacionais econômicas ou financeiras, ou sejam relacionadas à administração do capital de giro ou à administração financeira de longo prazo. Esse relatório foi ajustado a conceitos contábeis, julgados importantes para a permanência e crescimento da empresa, tais como: depreciação, gastos com utilidades, retiradas, remuneração sobre o capital próprio, apresentando-se um modelo que atende as características apontadas.

### **3.2 Unidades de análises**

As unidades de análises desta pesquisa são as empresas do ramo de semi-joias e lingerie localizadas no município de Guaporé/RS, onde teve como principal

foco a verificação e a obtenção das informações que utilizam para o melhoramento nos processos das tomadas de decisões e gerenciais das mesmas.

### **3.3 Coletas de dados**

As coletas de dados consistem na maneira em que os dados serão coletados. Nessa pesquisa, a coleta de dados deu-se através da aplicação de um questionário, nas empresas localizadas no município de Guaporé/RS, contando hoje com aproximadamente 300 empresas nestes dois ramo de atividade. A aplicação deu-se de duas formas: uma, no qual o pesquisador fez visitas pessoalmente às empresas e aplicou o questionário em um formato de entrevista e, outro, quando não foi viável a aplicação presencial, com o envio do questionário por meios eletrônicos, como o e-mail. Sendo que, 23 empresas foram em formato de entrevista presencialmente e 13 de formato por meios eletrônicos, totalizando assim 36 empresas respondentes. A amostra foi por conveniência pelo acesso e disponibilidade no atendimento do pesquisador.

### **3.4 Análise dos dados**

As análises dos dados obtidos deste estudo foi realizado a partir de um questionário qualitativo, com aspectos quantitativos, aplicados para os gestores nas empresas do ramo de semi-joias e lingerie do município de Guaporé/RS. Sendo assim, a partir da pesquisa aplicada foi realizada a análise e interpretação das respostas obtidas. Após a aplicação do questionário, as respostas das 36 empresas foram tabuladas com o uso do Software *MS excell* e em seguida elaborados os gráficos para a realização da análise.

### **3.5 Limitações da pesquisa**

A pesquisa se restringiu em verificar a obtenção e a utilização das informações que são utilizadas nas empresas do ramo de semi-joias e lingerie no município de Guaporé/RS que atenderem à solicitação do pesquisador e responderam o questionário via aplicação pessoal e por meios eletrônicos.

## 4 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

O ambiente de pesquisa teve como base as empresas no ramo de semijoias e lingerie localizadas em Guaporé, município localizado na região nordeste, na Serra Gaúcha do Estado do Rio Grande do Sul, considerado este o polo gaúcho, e o segundo brasileiro nas atividades de indústria de semijoias e lingerie.

A cidade de Guaporé/RS teve sua emancipação como município em 11 de Dezembro de 1903. Conforme os dados do IBGE levantados em 2010, o Município possuía uma população de 24.667 habitantes e conta com uma área de 297,659 km<sup>2</sup> (IBGE, 2017).

O início da colonização do Município deu-se no começo do século 19, com a chegada dos primeiros imigrantes italianos ao Estado do Rio Grande do Sul, no qual encontraram um área em que hoje se localiza a cidade de Muçum, fixando no local, os primeiros assentamentos, onde, mais tarde, viriam a construir Guaporé (GUAPORÉ, 2017).

A Colônia de Guaporé foi criada em 1892, em terras as quais pertenciam aos municípios de Lajeado e Passo Fundo, sendo dirigida pelo Engenheiro José Montauri de Aguiar Leitão, o qual designou o também Engenheiro Vespasiano Rodrigues Corrêa para limitar e lotear as terras, demarcando 5 mil lotes, que mediam entre 25 e 30 Hectares.

Logo, em 1896, os primeiros migrantes provindos das Colônias de Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Veranópolis chegaram ao local, de modo que, a Colônia já contava com cerca de 7 mil habitantes, sendo sua maioria de origem italiana, incluindo alguns alemães, poloneses, russos e austríacos.

Devido ao desenvolvimento e à prosperidade, marcas que permanecem até os dias atuais, surgiu a emancipação do município de Guaporé na Serra Gaúcha, tendo como primeiro Intendente o Engenheiro Vespasiano Correa, o mesmo empossado em 1º de Janeiro de 1904.

Atualmente, o município de Guaporé deixou de ter como sua fonte de trabalho principal a riqueza da agricultura, passando a ter uma população 90% urbana. A indústria, hoje, é a principal fonte de riqueza do Município, embora ainda seja expressiva no Orçamento Municipal, a contribuição do setor agrícola. O Município, apesar de ser centenário, é uma cidade jovem e moderna, de seu dinamismo e criatividade, considerada, também, a Capital da Hospitalidade, e recebendo o título de Capital da Moda Íntima e das Joias Folhadas, sendo que, o brilho e o glamour dos produtos industrializados no Município, são os atrativos principais para se conhecer.

Um dos pontos turísticos do município de Guaporé é o Shopping Belas, no qual contam com diversificadas lojas de Moda Íntima e semijoias, estando localizado nas margens da RS 129, recebendo visitantes de diversas regiões e estados.

Conforme informações extraídas da Secretaria Municipal de Turismo, o polo industrial de Guaporé conta com, em torno de, 350 fábricas nos ramos de semijoias e confecção de moda íntima, onde o turismo de compras movimentando todos os segmentos de serviços do Município.

A cidade de Guaporé recebe, diariamente, turistas de todos os municípios e estados, os quais se deslocam até à cidade em busca dos produtos industrializados na mesma, movimentando, consideravelmente, o comércio local.

## **5 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

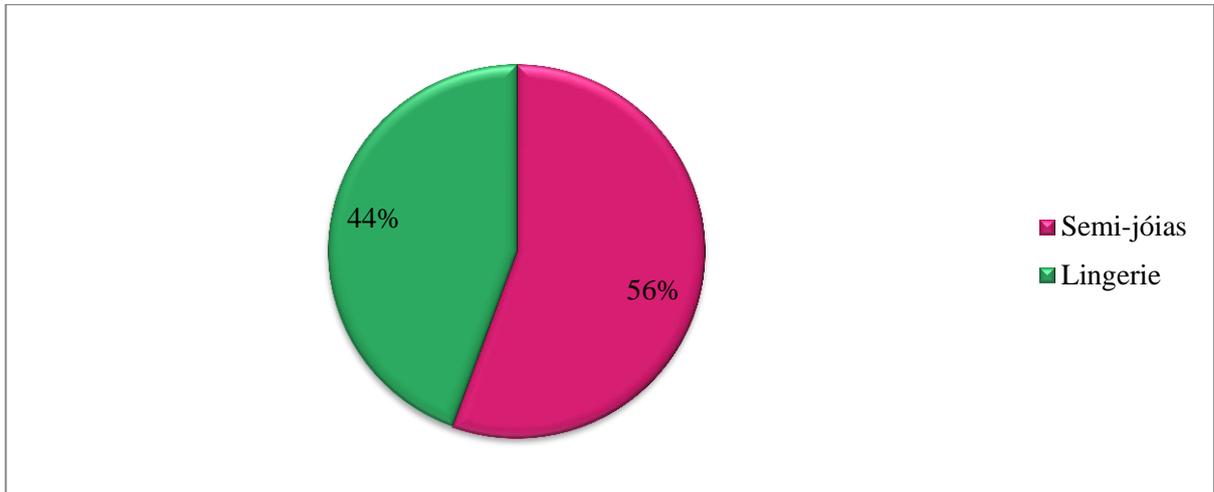
O presente capítulo tem como objetivo demonstrar e interpretar os dados obtidos por meio da pesquisa realizada sobre o uso e a forma de obtenção das informações nas empresas do ramo de semijoias e lingerie na cidade de Guaporé/RS. Os dados foram obtidos através da aplicação de um questionário estruturado aplicado em entrevistas realizadas ou preenchido pelos gestores e administradores das empresas, conforme apresentados na apêndice A.

### **5.1 Caracterização das empresas e respondentes**

Para a análise da caracterização da empresa e dos respondentes, foram elaboradas questões relacionadas ao ramo de atividade da empresa, à função exercida pelo respondente, o tempo de atividade da empresa no mercado, o regime de tributação que está enquadrada e à média de faturamento anual.

Quanto ao ramo de atividade das empresas pesquisadas, conforme pode ser observado no Gráfico 1, 56% dos respondentes caracterizam-se no ramo de semijoias e 44% no ramo de lingerie.

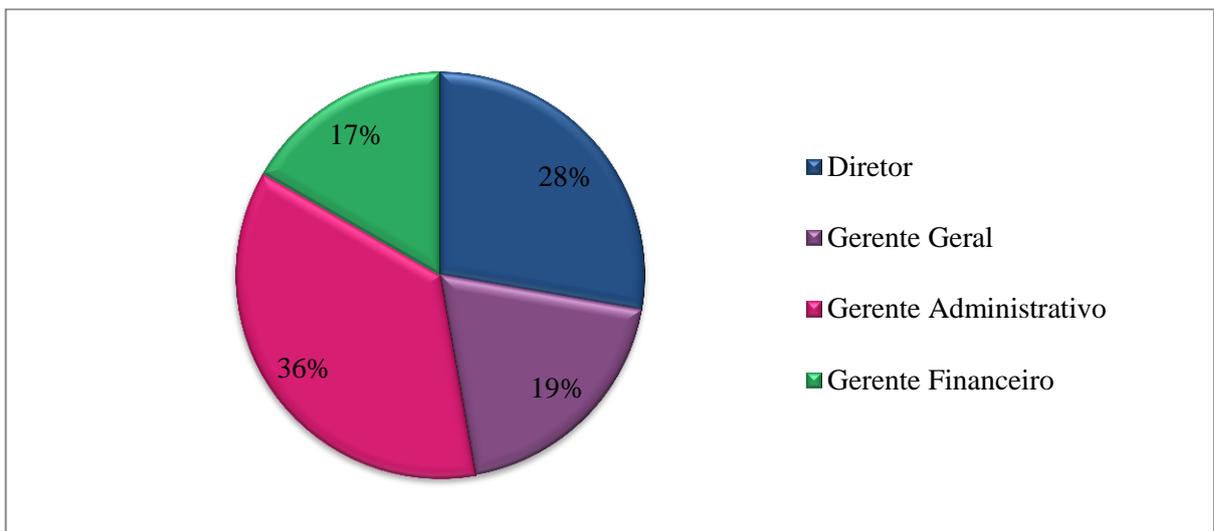
Gráfico 1 - Ramo de atividade da empresa



Fonte: Elaborado pela autora.

A função dos respondentes é apresentada no Gráfico 2, onde pode-se perceber que, a maioria da parcela dos respondentes, tem a função de Gerente Administrativo, com um percentual de 36%, Diretores com um percentual 28%, Gerentes Geral com 19% e Gerentes Financeiros com 17%.

Gráfico 2 - Funções dos respondentes

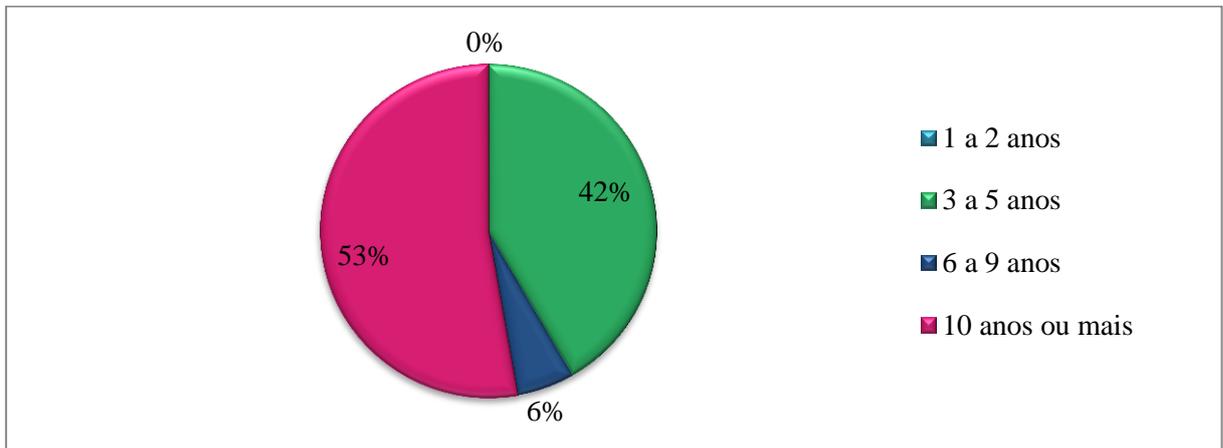


Fonte: Elaborado pela autora.

Em relação ao tempo de atividade das empresas pesquisadas, destaca-se a maioria na faixa com mais de 10 anos de atividade, com um percentual correspondente a 53%, seguida pela faixa entre 3 a 5 anos de atividades, com 42%.

e 6% com tempo de atividade entre 6 a 9 anos, e nenhuma empresa com tempo de atividade entre 1 a 2 anos (GRÁFICO 3).

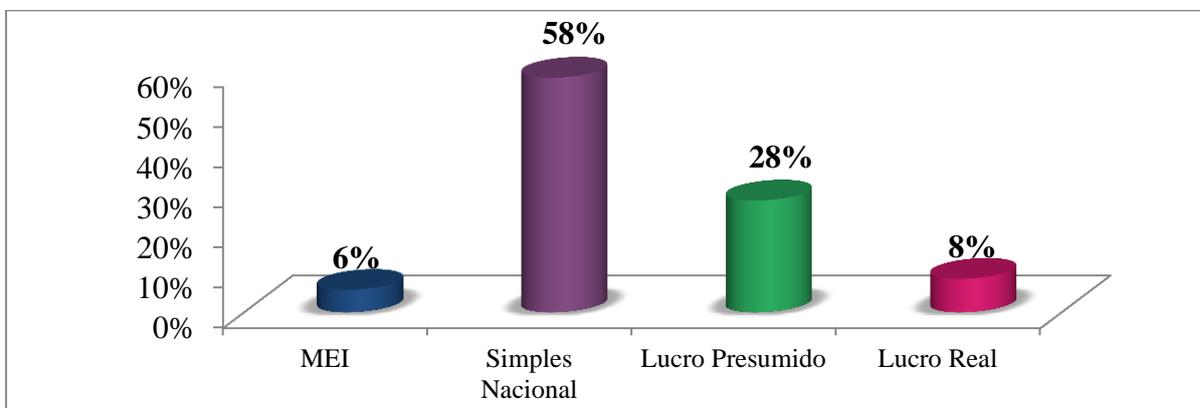
Gráfico 3 - Tempo de atividade da empresa



Fonte: Elaborado pela autora.

Outro objeto de investigação, foi a opção tributária das empresas pesquisadas. Conforme pode ser observado no Gráfico 4, a maioria das empresas respondentes estão enquadradas no Simples Nacional, com um percentual de 58%, seguidas pelas empresas optantes pelo Lucro Presumido com 28%, 8% optantes pelo Lucro Real, e 6% como Micro Empreendedor Individual – MEI.

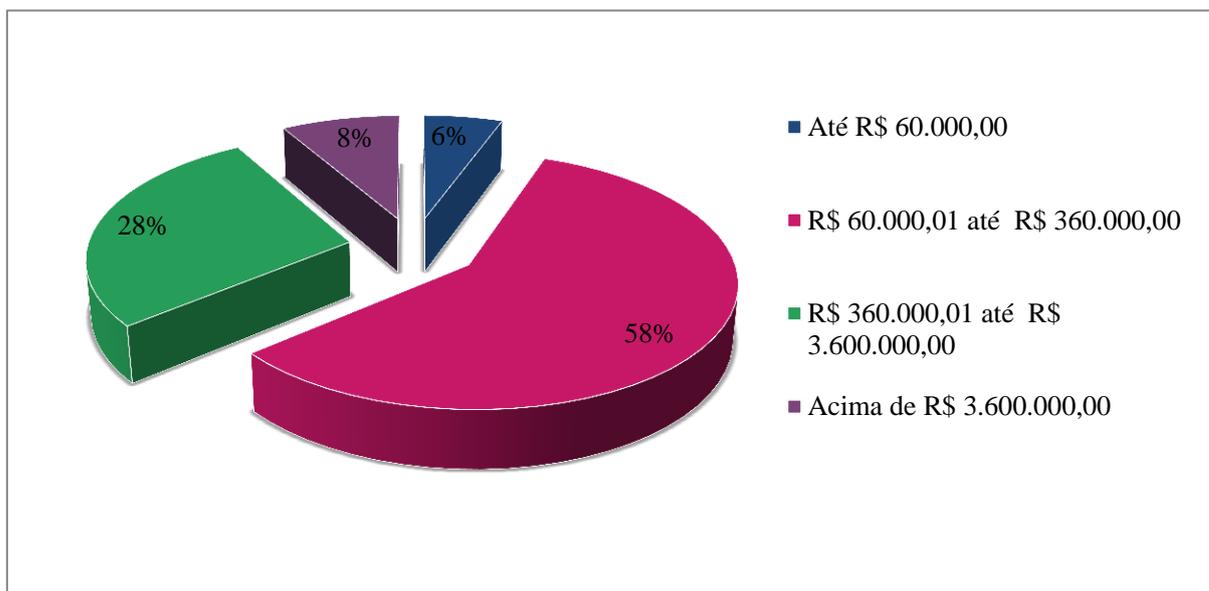
Gráfico 4 - Enquadramento da tributação



Fonte: Elaborado pela autora.

Na caracterização das empresas, foi perguntado, também, sobre a faixa de faturamento anual. As respostas obtidas levaram a 58% das empresas com faturamento entre R\$ 60.000,01 até R\$ 360.000,00, 28% das empresas na faixa de faturamento entre R\$ 360.000,01 até R\$ 3.600.000,00, 8% com faturamento acima de R\$ 3.600.000,00, e apenas 6% com faturamento mínimo com até R\$ 60.000,00 (GRÁFICO 5).

Gráfico 5 - Média anual de faturamento

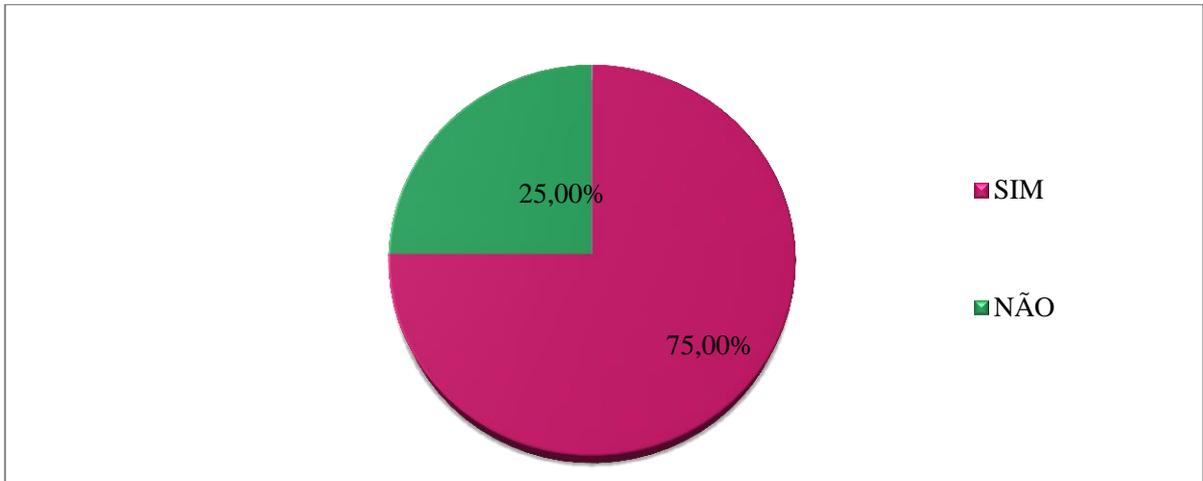


Fonte: Elaborado pela autora.

## 5.2 Utilização das informações na gestão

Para a verificação da utilização das informações na gestão e no processo de tomadas de decisões dentro das empresas pesquisadas, verificou-se que, a grande maioria das empresas, utilizam as informações para a tomada de decisões, sendo fornecidas pelos escritórios contábeis, ou então, geradas pelo próprio *software* que a empresa utiliza.

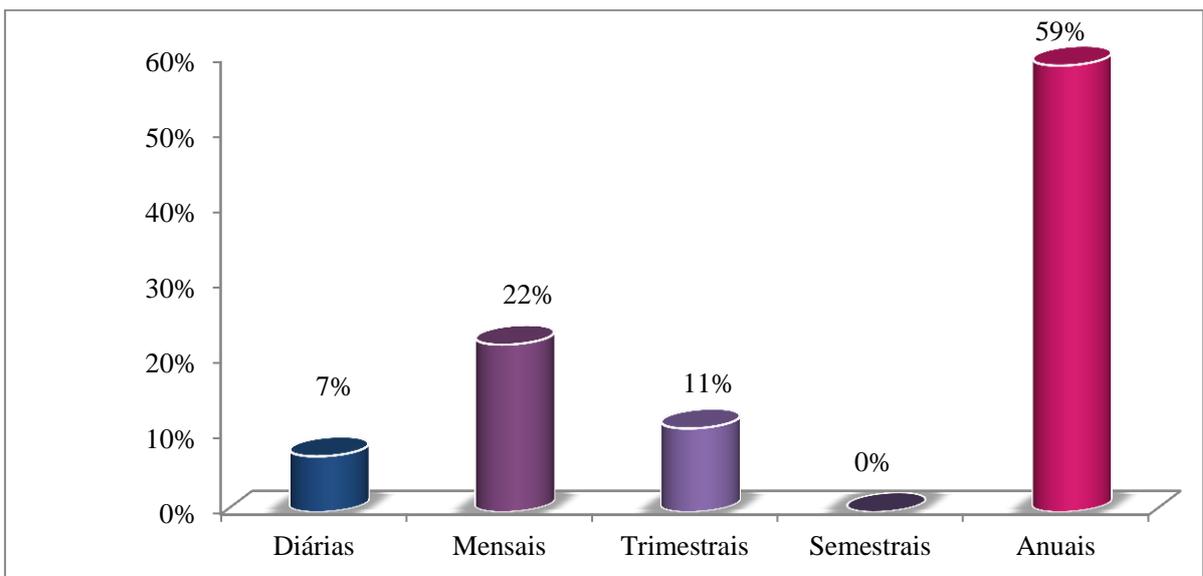
Gráfico 6 - Utilização das informações



Fonte: Elaborado pela autora.

Quando perguntado aos respondentes se a empresa utiliza informações e/ou relatórios para a gestão e tomada de decisões, 75% dos respondentes afirmaram que as empresas utilizam informações no processo de tomada de decisão e, apenas 25%, não utilizam nenhum tipo de informação, ou então relatórios, conforme demonstra o Gráfico 6.

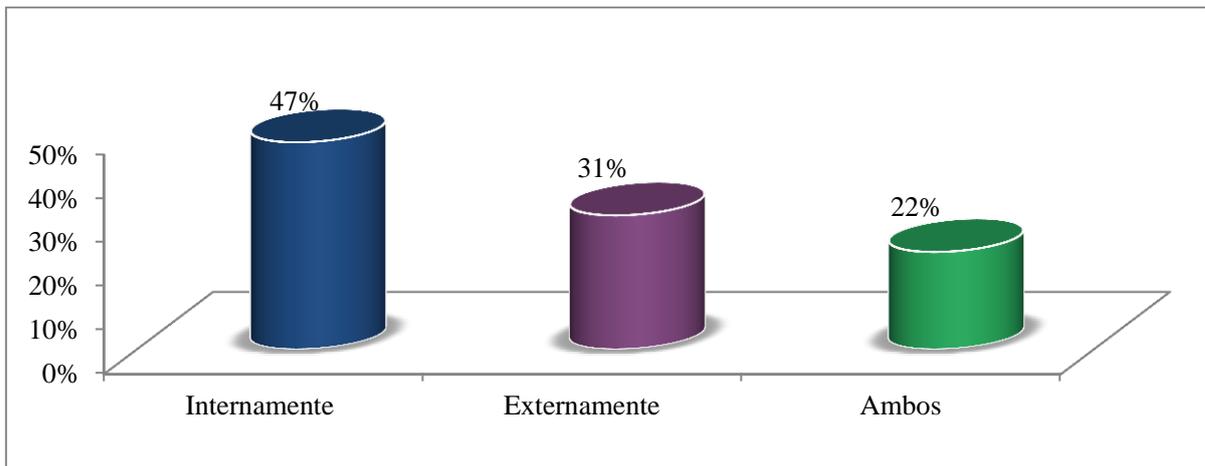
Gráfico 7 - Frequência da utilização das informações



Fonte: Elaborado pela autora.

Em relação à frequência que as informações são utilizadas dentro das empresas, conforme demonstra o Gráfico 7, 59% das empresa utilizam anualmente, 22% mensalmente, 11% trimestrais e, apenas 7%, utilizam diariamente.

Gráfico 8 - Fontes das Informações



Fonte: Elaborado pela autora.

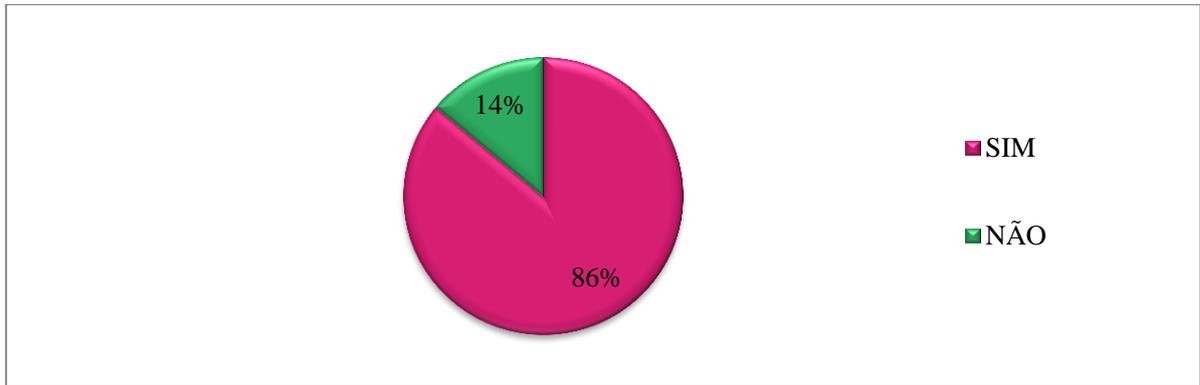
A forma de geração das informações utilizadas na empresa, foi objeto de pesquisa e resumidas no Gráfico 8. Segundo as respostas dos entrevistados, 47% são gerando internamente, por sistemas próprios da empresa, 31% são gerados externamente, através dos escritórios de contabilidade, e 22% das empresas pesquisadas utilizam relatórios e informações que são gerados internamente e externamente.

### 5.3 Tipos de sistemas utilizados na gestão

Através dos resultados da pesquisa nas empresas, verificou-se que, a maioria das empresas pesquisadas utilizam sistemas próprios, no qual, os mesmos geram informações internamente, servindo como ferramentas para auxiliar a gestão da empresa e na tomada de decisão das mesmas.

Com relação ao controle de estoques de matérias-primas, mercadorias e/ou produtos prontos, 86% das empresas respondentes possuem controle de estoque e, apenas 14% delas, sendo estas de pequeno porte, não possuem nenhum tipo controle de estoque (GRÁFICO 9).

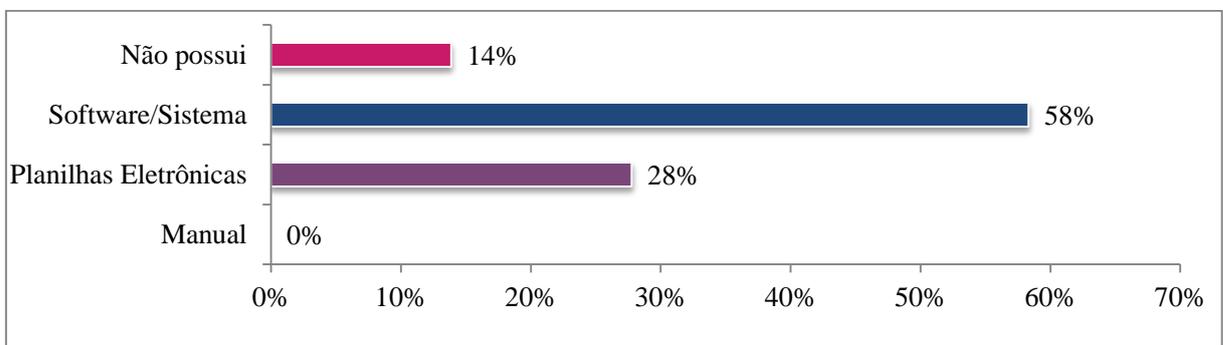
Gráfico 9 - Controle de estoques



Fonte: Elaborado pela autora.

Quando perguntado aos respondentes, como é realizado o controle dos estoques de matérias-primas, mercadorias e/ou produtos prontos, como mencionado anteriormente, a maioria das empresas possuem sistemas internos, no qual, 58% das empresas fazem o seu controle de estoque por meio desse sistema/*software*, 29% por planilhas eletrônicas, e 14% delas não possuem controle nenhum de estoque (GRÁFICO 10), caracterizando essas como empresas de pequeno porte e, especificamente, uma empresa não possui o controle, conforme justificativa da respondente, que não vale a pena pagar um funcionário para controlar o estoque, pois, com o custo que ela tem com esse funcionário, ela pode estocar matéria-prima e produzir mais e estocar produtos prontos nos períodos que baixam as vendas.

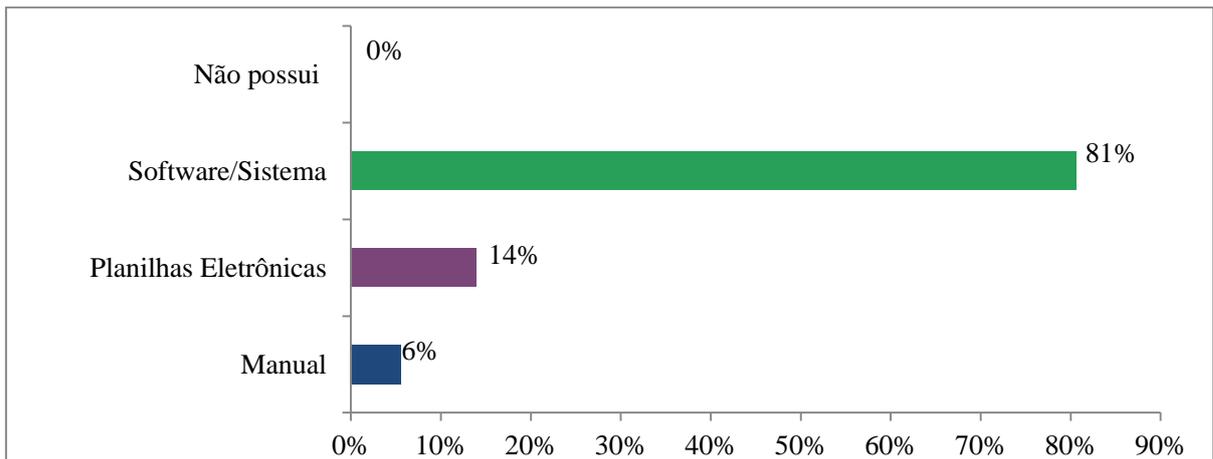
Gráfico 10 - Recurso utilizado para controle de estoque



Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme demonstrado no Gráfico 11, as empresas pesquisadas possuem *software/sistema* próprio para o gerenciamento do controle de vendas e compras, sendo estas representadas por sua maioria com 81%.

Gráfico 11 - Controle de vendas e compras



Fonte: Elaborado pela autora.

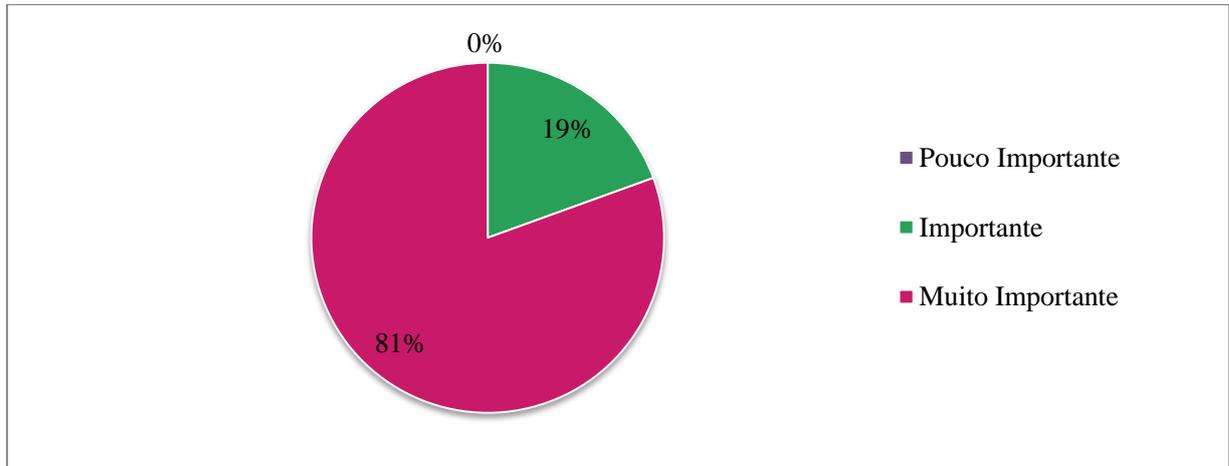
Já 14% delas, utilizam este controle em formato de planilhas eletrônicas, 4% de formato manual e, nenhuma das empresas respondentes, não possuem controle de vendas e compras.

#### 5.4 Importância das informações utilizadas na gestão

Devido aos grandes avanços tecnológicos e como verificado na pesquisa, a maioria das empresas já possuem um sistema para gestão. Foi, então, questionado aos respondentes qual a importância que atribuem aos sistemas de informações ou relatórios contábeis e gerenciais utilizados na administração da empresa.

Desse modo, conforme demonstra o Gráfico 12, 81% das empresas caracterizam como muito importante, 19% caracterizam como importante e, nenhuma das empresas respondentes, classificou como pouco importante.

Gráfico 12 - Grau de importância dos relatórios contábeis e gerenciais



Fonte: Elaborado pela autora.

Ainda sobre o grau de importância das informações contábeis e gerenciais, foram apresentados diversos itens que a literatura recomenda para auxiliar os gestores no controle da sua organização. Sendo assim, os entrevistados responderam se a organização possuía os controles citados e, na sequência, para atribuírem o grau de importância, em uma escala de 1 a 5, onde 1 representa grau de importância muito baixo e 5 um grau de importância muito alto (TABELA 1).

Tabela 1 - Importância das informações contábeis e gerenciais

ITENS PARA CONTROLE DE UMA ORGANIZAÇÃO	POSSUI?		GRAU DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA
	SIM	NÃO	1	2	3	4	5	
Controle de contas a receber	36					6	30	4,83
Formação Preço de Venda	33	3				8	28	4,78
Controle de Resultado Mensal	33	3			3	4	29	4,72
Cotação de preços para a aquisição de matéria-prima	34	2				11	25	4,69
Registro de Vendas	36				4	3	29	4,69
Controle de custos e despesas	35	1				11	25	4,69
Controle de contas a pagar	36				3	6	27	4,67
Controle de qualidade	30	6			3	6	27	4,67
Controle de Margem de Contribuição	13	23				12	24	4,67
Controle bancário	31	5				12	24	4,67
Planejamento Financeiro	30	6			4	5	27	4,64
Controle da movimentação financeira	33	3				13	23	4,64
Controle de endividamento	27	9				13	23	4,64
Controle de estoque	29	7			3	8	25	4,61
Cadastro de clientes	36				4	6	26	4,61

(Continua..)

Tabela 1 - Importância das informações contábeis e gerenciais

(Continuação)

ITENS PARA CONTROLE DE UMA ORGANIZAÇÃO	POSSUI?		ESCALA DE LIKERT					MÉDIA
Projeção de vendas	24	12				14	22	4,61
Controle de fluxo de caixa	19	17			3	8	25	4,61
Controle de folha de pagamento	33	3				15	21	4,58
Registro de Compras	35	1			9		27	4,50
Autorização de fornecimento	28	8			5	8	23	4,50
Controle de planejamento de produção	27	9			9	10	17	4,22
Solicitação de compras	25	11	2		6	11	17	4,19
Controle patrimonial (imobilizado)	30	6			10	9	17	4,19
Cadastro de fornecedores	27	9			14	9	13	3,97
<b>Total</b>	<b>720</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>208</b>	<b>574</b>	
<b>Análise geral</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>0,2%</b>	<b>9,3%</b>	<b>24,1%</b>	<b>66,4%</b>	

Fonte: Elaborado pela autora.

Com a análise das respostas dos entrevistados, foi constatado que, 83% das empresas respondentes, utilizam as informações contábeis e gerenciais citadas na Tabela 01 e, apenas 17%, não utilizam algumas dessas informações.

Dentre os itens pesquisados, pode-se destacar o Controle Margem de Contribuição, sendo esta uma das informações que a maioria das empresas não utiliza. Conforme resultado da pesquisa, 13 empresas entrevistadas utilizam esse controle, e 23 empresas não tem controle de margem de contribuição nas vendas dos seus produtos.

Já quanto à maioria das informações que são utilizadas pelas empresas, podemos destacar os seguintes itens: controle de contas a receber, registro de vendas, controle de contas a pagar, cadastro de clientes. Todas as empresas respondentes possuem esses controles.

Analisando a importância, em um modo geral, percebe-se que aproximadamente 67% das empresas respondentes tem a percepção que as informações contábeis e gerenciais são de grau de importância muito alto dentro da organização, 24% classificou com um grau de importância alto, 9% com grau de importância intermediário e, apenas dois respondentes, classificaram o item solicitação de compra com um grau de importância baixo. Nenhuma das empresas respondentes classificou essas ferramentas como não sendo importantes para um bom gerenciamento dentro das mesmas.

Analisando a Tabela 1, conforme uma média entre o grau de importância das informações contábeis e gerenciais citadas na mesma, percebe-se que, o controle de contas a receber, o registro de vendas, a formação do preço de vendas, o controle do resultado mensal e a cotação do preço da matéria-prima, estão entre os cinco itens que as empresas mais utilizam para controles, classificando-se com um grau de importância com uma média de 4,83 a 4,69, em uma escala de até 5.

O sexto item, que também ficou com uma média de 4,69, foi o controle de custos e despesas, sendo que, apenas uma das empresas entrevistadas, não possui esse controle, a qual está com enquadramento no MEI.

Os quatro seguintes itens: controle de contas a pagar, controle de qualidade, controle de margem de contribuição e controle bancário ficaram com uma média de 4,67, sendo que, o controle de contas a pagar, todas as empresas possuem; o controle de qualidade apenas 6 empresas não possuem, onde uma dessas enquadra-se na tributação de Lucro Real no ramo de lingerie.

A margem de contribuição, que também ficou com uma média de 4,67, como citado na análise geral, a maioria das empresas não possuem. Em seguida, o controle bancário, item esse, com média de importância de 4,67, e que, apenas 5 empresas não possuem, sendo essas empresas as que estão em fase de desenvolvimento no mercado. As 31 empresas que possuem esse controle, são aquelas que já estão a mais tempo no mercado.

Os itens que fazem parte mais do setor financeiro da organização, ficaram com uma média de 4,64, sendo eles: planejamento financeiro, no qual 30 empresas possuem um planejamento e apenas 6 empresas não possuem; controle da movimentação financeira, onde 33 empresas possuem e, apenas 3 delas, não possuem nenhum tipo de controle; e controle de endividamento, no qual, 27 possuem e 9 não possuem controle, pois não têm nenhum tipo de endividamento.

Os controles de estoque, cadastros de clientes, projeção de vendas e controle do fluxo de caixa ficaram com uma média de 4,61, sendo que, no controle de estoques e projeção de vendas, a maioria das empresas respondentes possuem esses controles para melhor gerenciamento na fabricação e nas vendas do produto.

Em seguida, destaca-se o controle de folha de pagamento: a maioria das empresas respondentes possuem, representado por 33, e, apenas 3 delas, não possuem esse controle, sendo duas delas que são empresas enquadradas no MEI e as mesmas não possuem funcionários registrados na empresa, ficando assim, com uma média de 4,58.

E, por último, ficaram os seguintes itens: registros de compras e autorização de fornecimento, com uma média de 4,5; controle de planejamento de produção, com uma média de 4,22; solicitação de compras e controle do patrimonial, com uma média de 4,19, e, por fim, o cadastro de fornecedores, com uma média baixa de 3,97, onde a maioria das empresas possuem este cadastro, porém a grande parcela dos respondentes julgou como grau de importância intermediário.

## 6 CONCLUSÃO

Ao finalizar o presente estudo, pode-se afirmar que os objetivos propostos foram atingidos.

Tendo em vista os resultados e os objetivos propostos, foram identificadas quais informações contábeis e gerenciais são utilizadas, como são geradas, se por meio de planilhas eletrônicas, *software* ou manualmente pelas empresas, para uma melhor gestão organizacional e, avaliando, também, seu grau de importância.

Levando-se em consideração as informações contábeis e gerenciais, percebe-se que as empresas respondentes utilizam as mesmas, sendo estas ferramentas consideradas de suma importância para solucionar problemas, proporcionar e alimentar dados no processo decisório de todos os níveis da organização.

Contudo, destaca-se também, que o conhecimento dos respondentes sobre as informações contábeis e gerenciais está presente dentro das organizações, de modo que, essas informações, são consideradas pelos gestores como principais ferramentas para auxiliá-los na gestão da organização. Desse modo, as empresas respondentes têm ciência do papel fundamental que as informações auxiliam na gestão das mesmas, para que, assim, possam desenvolver-se cada vez mais.

Quanto ao segundo e terceiro objetivo, pode-se concluir que, a maioria das empresas usam as informações geradas internamente por meio de planilhas de Excel e sistema operacional. Sendo estas, grandes empresas que, de certa forma, estão atentas aos avanços tecnológicos, pois a maioria das empresas respondentes

já possui um sistema para uso interno, onde poucas delas ainda possuem os controles por meio de planilhas eletrônicas e feito em formato manual.

Constatou-se, também, que todas as empresas possuem, de algum modo, o controle de vendas, compras e estoque. A maioria delas por meio de um *software* e, a minoria das empresas respondentes, ainda possui controle manualmente ou então por planilhas eletrônicas, sendo estas as empresas enquadradas no MEI (Micro Empreendedor Individual).

Logo, a maioria das empresas respondentes, possuem informações contábeis e gerenciais para uma melhor organização dentro da gestão das empresas, sendo que, as mesmas julgam as informações com um grau de importância muito alto.

Por fim, conclui-se que, as empresas pesquisadas, estão utilizando as informações como recursos para facilitar os controles de contas a receber, formação do preço de venda, resultado mensal, cotação de preços para a aquisição de matéria-prima e registro de vendas, sendo estes, os cinco itens classificados como mais importantes pelas empresas pesquisadas. Entretanto, os itens como autorização de fornecimento, controle de planejamento da produção, solicitação de compras, controle do patrimonial e cadastro de fornecedores, tiveram uma classificação mais baixa, porém, a maioria das empresas pesquisadas possuem estes controles, sendo que, julgam os mesmos, com um grau de importância inferior.

## REFERÊNCIAS

- ALVIM, Paulo César Rezende de Carvalho. O papel da informação no processo de capacitação tecnológica das micro e pequenas empresas. **Ciência da informação**, v. 27, n. 1, p. 0-0, 1998.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação: uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BEUREN, Ilse Maria (org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BIO, Sérgio Rodrigues; CORNACHIONE JÚNIOR, Edgar Bruno. **Sistemas de Informação, um enfoque gerencial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- BORNHOLDT, Werner. **Governança na empresa familiar, implementação e prática**. Porto Alegre: Bookman-Artmed, 2005.
- CAUTELA, Alciney Lourenço; POLLONI, Enrico G. Franco. **Sistemas de Informação na Administração de Empresas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- CHEMIN, Beatris F. **Manual da Univates para trabalhos acadêmicos: planejamento, elaboração e apresentação**. 3. ed. Lajeado: Univates, 2015.
- CLARO, José Alberto Carvalho dos Santos. **Sistemas de informações Gerenciais**. São Paulo: Atlas, 2013.
- COELHO, Cláudio Ulysses Ferreira; LINS, Luiz dos Santos. **Teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2010.
- COLANGELO, Lucio Filho. **Implantação de sistemas de ERP (Enterprise Resources Planning): um enfoque de longo prazo**. São Paulo: Atlas, 2001.

CHOPRA, Sunil; MEINDL Peter. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Estratégia, Planejamento e Operação**. 2. reimp. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2006.

FAYOL, Henri. **Administração industrial e geral, previsão, organização, comando, coordenação, controle**. São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, Antonio de Loureiro. **Sistemas de Informações Contábil/Financeiros**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

GIL, Antônio C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. Como elaborar projetos de pesquisa. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GONÇALVES, Rosana C. M. Grillo; RICCIO, Edson Luiz. **Sistemas de Informação: Ênfase em controladoria e contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2009.

GUAPORÉ (Município). Prefeitura Municipal. **História do Município**. 2017. Disponível em: <<http://www.guapore.rs.gov.br/?p=cidade>>. Acesso em: 29 ago. 2017.

IBGE. **Perfil da Cidade**. 2017. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=430940&search=rio-grande-do-sul|guapore>>. Acesso em: 29 ago. 2017.

IUDICIBUS, Sérgio de. **Contabilidade gerencial**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

KASSAI, Silvia. As empresas de pequeno porte e a contabilidade. **Caderno de estudos**, n. 15, p. 01-23, 1997.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane P. **Gerenciamento de Sistemas de Informação**. 3. Ed. São Paulo: LTC Editora, 2001.

\_\_\_\_\_. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 7. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos da metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTOS, Antonio Carlos M. **Sistemas de informação**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

MOSCOVE, Stephen A; SIMKIN, Mark G; BAGRANOFF, Nancy A. **Sistemas de informações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2002.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na Era da internet**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Empresa Familiar: Como Fortalecer o Empreendimento e Otimizar o Processo Sucessório**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PADILHA, Thais Cássia Cabral; MARINS, Fernando Augusto Silva. ERP systems: *characteristics, implementation cost, tendencies*. **Produção**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 102-113, 2005.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de Informações Contábeis**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

PRATES, Gláucia Aparecida; OSPINA, Marco Túlio. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n. 2, p. 9-26, 2004.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de Informações Organizacionais**. Guia prático para projeto. São Paulo: Atlas, 2005.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. **Tecnologia da informação – Aplicada a sistemas de informação empresarial**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

RICCIO, Edson Luiz. **Uma contribuição ao estudo da contabilidade como sistema de informação**. 1989, 156f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

SÁ, Antônio Lopes de. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1998.

STROEHER, Angela Maria; FREITAS, Henrique. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. **Revista de Administração Eletrônica**. São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-25, 2008.

TONDO, Claudia. **Desenvolvendo a empresa familiar e a família empresária**. Porto Alegre: Sulina, 2008.

## APÊNDICES

APÊNDICE A - Questionário aplicado aos gestores/responsáveis pelas no ramo de lingerie e semijoias na cidade de Guaporé/RS, no semestre B/2017.

Centro Universitário UNIVATES

Curso de Ciências Contábeis

Acadêmica: Magda Portaluppi Possebon

Monografia: Informações Para Gestão nas Empresas do Ramo de Semi-Joias e Lingerie no Município de Guaporé/RS.

Este questionário está sendo aplicado pela aluna Magda Portaluppi Possebon, sob a orientação do professor Me. Ari Künzel, a fim de obter as informações necessárias para a execução de sua monografia na disciplina de Estágio Supervisionado em Contabilidade II, como etapa para a obtenção do diploma de graduação em Ciências Contábeis.

**1. Qual o ramo da empresa?**

Joias  Lingerie

**2. Qual a função exercida pelo respondente?**

- Diretor
- Gerente Geral
- Gerente Administrativo
- Gerente Financeiro

**3. Qual o tempo de atividade da empresa?**

- 1 a 2 anos
- 3 a 5 anos
- 6 a 9 ano
- 10 anos ou mais

**4. Sua empresa, atualmente, está enquadrada em qual opção de tributação?**

- Micro Empreendedor Individual – MEI
- Simples Nacional
- Lucro Presumido
- Lucro Real

**5. Qual a média anual de faturamento de sua empresa?**

- Até R\$ 60.000,00
- R\$ 60.000,01 até R\$ 360.000,00
- R\$ 360.000,01 até R\$ 3.600.000,00
- Acima de R\$ 3.600.000,00

**6. A empresa utiliza informações e/ou relatórios para a gestão e tomada de decisão?**

- Sim
- Não

**6.1. Caso sua resposta for sim, responda; as informações utilizadas são:**

- Diárias
- Mensais
- Trimestrais
- Semestrais
- Anuais

**7. De que modo são geradas as informações e/ou relatórios que mais utilizam para a gestão da empresa?**

- Internamente (planilhas de Excel, sistema operacional.)
- Externamente (fornecidas pelo escritório contábil e/ou assessoria)

Outros

**8. A empresa possui algum controle de estoque de matérias-primas, mercadorias e/ou produtos prontos?**

Sim

Não

**8.1. Caso sua resposta for SIM, na questão anterior, responda abaixo:**

**Como é realizado o controle de estoques na empresa?**

Manual

Planilhas eletrônicas

*Software*/sistema

Não possui controle contínuo

**9. Como é feito o controle de vendas da empresa?**

Manual

Planilhas eletrônicas

*Software*/sistema

Não possui controle contínuo

**10. Como é feito o controle de compras da empresa?**

Manual

Planilhas eletrônicas

*Software*/sistema

Não possui controle contínuo

**11. Para você, na função de gestor, qual o grau de importância dos sistemas de informações ou relatórios contábeis e gerenciais para a administração da empresa?**

( ) Pouco Importante ( ) Importante ( ) Muito Importante

Abaixo, são apresentados diversos itens que a literatura recomenda para o controle de uma organização. Assinale aqueles que a sua empresa utiliza e, depois, em uma escala de 1 a 5, expressar a sua percepção sobre a importância dos itens apresentados para sua empresa.

Se possui (sim ou não) e o grau de importância (em uma escala de 1 a 5), onde 1 representa um grau de importância muito baixo e o 5 um grau de importância muito alto.

ITENS PARA CONTROLE DE UMA ORGANIZAÇÃO	POSSUI?		GRAU DE IMPORTÂNCIA				
	SIM	NÃO	1	2	3	4	5
Cadastro de fornecedores							
Solicitação de compras							
Registro de Compras							
Autorização de fornecimento							
Controle de contas a pagar							
Controle de planejamento de produção							
Controle de qualidade							
Cotação de preços para a aquisição de matéria-prima							
Controle de estoque							
Formação do Preço de Venda							
Controle de Margem de Contribuição							
Cadastro de clientes							
Registro de Vendas							
Controle de contas a receber							
Projeção de vendas							
Planejamento Financeiro							
Controle bancário							
Controle da movimentação financeira							
Controle de endividamento							
Controle de folha de pagamento							
Controle de custos e despesas							
Controle patrimonial (imobilizado)							
Controle de fluxo de caixa							
Controle do resultado mensal							