



**INSTITUTO FEDERAL GOIANO
CAMPUS URUTAÍ**

GABRIEL FERNANDES MENDONÇA

**A UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA
GESTÃO DA EMPRESA LATICÍNIOS JL LTDA**

URUTAÍ – GO

2022

GABRIEL FERNANDES MENDONÇA

**A UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA
GESTÃO DA EMPRESA LATICÍNIOS JL LTDA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Instituto Federal Goiano - Campus Urutaí, como parte
dos requisitos para obtenção do Grau de Tecnólogo
em Gestão da Tecnologia da Informação.
Orientadora: Rachel Carcute

URUTAÍ – GO

2022

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano a disponibilizar gratuitamente o documento em formato digital no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

IDENTIFICAÇÃO DA PRODUÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tese (doutorado) | <input type="checkbox"/> Artigo científico |
| <input type="checkbox"/> Dissertação (mestrado) | <input type="checkbox"/> Capítulo de livro |
| <input type="checkbox"/> Monografia (especialização) | <input type="checkbox"/> Livro |
| <input checked="" type="checkbox"/> TCC (graduação) | <input type="checkbox"/> Trabalho apresentado em evento |

Produto técnico e educacional - Tipo:

Nome completo do autor:

Gabriel Fernandes Mendonça

Matrícula:

2016101211030128

Título do trabalho:

A utilização de resumos de infarmação na gestão da empresa Laticínios JL LTDA

RESTRIÇÕES DE ACESSO AO DOCUMENTO

Documento confidencial: Não Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIIF Goiano: 01/03/2023

O documento está sujeito a registro de patente? Sim Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? Sim Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O(a) referido(a) autor(a) declara:

- Que o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- Que obteve autorização de quaisquer materiais incluídos no documento do qual não detém os direitos de autoria, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- Que cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Montai

Local

17/01/2023

Data

Gabriel Fernandes Mendonça

Assinatura do autor e/ou detentor dos direitos autorais

Rachel Lopes Borate

Ciente e de acordo:

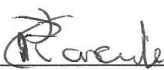
Assinatura do(a) orientador(a)

GABRIEL FERNANDES MENDONÇA

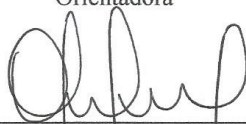
**A UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA
GESTÃO DA EMPRESA LATICÍNIOS JL LTDA**

Monografia, defendida por Gabriel Fernandes Mendonça apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano, como parte das exigências para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovada pela banca examinadora.

COMISSÃO EXAMINADORA



Prof. Ms. Rachel Lopes Carcute
Orientadora



Prof. Dra. Luciana de Gois Aquino Teixeira
Avaliadora



Prof. Dra. Vivian Cirino de Lima
Avaliadora

Urutá (GO), 15 de dezembro de 2022.

Dedico à minha família e amigos que me apoiaram e incentivaram sempre, sem eles não seria possível a conclusão deste projeto.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me deu forças para chegar até aqui com muita determinação e coragem.

Agradeço à minha orientadora Rachel Carcute, que me auxiliou todos esses meses e me preparou para a conclusão do projeto.

Ao diretor, e todos colaboradores do Laticínios JL Ltda, que contribuíram direta e indiretamente para desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso.

Por fim, agradeço a todos que torceram por mim. O meu muito obrigado a todos(as).

RESUMO

Atualmente, várias empresas têm optado a adquirir sistemas de informação capazes de auxiliar na gestão dos processos. Dessa forma, este trabalho monográfico visa verificar como a tecnologia, nesse caso especificadamente os sistemas de informação, tem alterado os modos de trabalhar, garantindo assim mais velocidade nos processos da empresa, e mais confiabilidade, para a empresa. A empresa escolhida foi o Laticínios JL LTDA, por fazer parte do quadro de colaboradores da mesma, e com isso verificou-se a necessidade de se fazer essa pesquisa, para averiguar a sua utilização do sistema, e as devidas melhorias na empresa após a implementação do mesmo. A metodologia utilizada consta da aplicação de um questionário a colaboradores de diferentes setores da empresa, escolhidos aleatoriamente com o objetivo de verificar a utilização do Sistema Integrado de Gestão (ERP) e as contribuições do mesmo no desenvolvimento das funções dos colaboradores. Os resultados mostraram que a empresa Laticínios JL Ltda utiliza o ERP para facilitar sua gestão, além disso, observou que os colaboradores dos diferentes setores analisados utilizam o sistema com facilidade e relataram que o mesmo contribui para gerar relatórios mais confiáveis e no rápido compartilhamento de informações com outros setores da empresa.

Palavras-chave: ERP. Integração. Sistema de Gestão.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Descrição Departamento x Sistema de Informação.....	26
Quadro 2 - Opinião dos colaboradores quanto a importância do sistema de informação no desempenho de suas funções na empresa.....	28
Quadro 3 – Mudanças consideradas necessárias pelos colaboradores de determinados departamentos.....	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Tempo de serviço dos colaboradores da empresa.....	26
Gráfico 2 – Importância da utilização dos Sistemas de Informação na empresa.....	29
Gráfico 3 – Colaboradores que realizaram Curso/Treinamento na admissão da empresa	31
Gráfico 4 – Necessidade de Mudanças no Sistema de Informação.....	32

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE EMPRESAS.....	13
2.1 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: CONTEXTO HISTÓRICO.....	13
2.2 IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA E SISTEMA DE INFORMAÇÃO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES.....	17
2.3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA LATICÍNIOS JL.....	21
3 METODOLOGIA.....	24
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
6 REFERÊNCIAS.....	35
APÊNDICE I – Questionário aplicado aos colaboradores do Laticínio JL Ltda,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	38

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias e sistemas de informação se apresentam como importante aliados no suporte de todo e qualquer tipo de comunicação individual, empresarial, institucional e social, em diversificados setores de atividades que vão desde o arquivamento de dados até a transmissão de informações.

Como afirmam Davis e Newstrom (2001, p. 5) “as organizações não podem existir sem a comunicação, visto que se não houver comunicação, os colaboradores não sabem aquilo que os seus colegas estão realizando, a gerência não recebe as informações necessárias e os supervisores não podem dar instruções”. A partir desse contexto, observa-se que sem comunicação uma empresa não é capaz de ter sucesso e se mostrar competitiva no mercado que atua. Dessa forma, podemos perceber a importância que as tecnologias de informação e comunicação exercem nas organizações e na gestão da mesma.

Com a presença das tecnologias nas organizações, são necessários os sistemas de informação, aos quais compreendem o sistema operacional, gerencial ou estratégico, responsáveis por disponibilizar informação à organização.

Para Mendes e Escrivão Filho (2002), os sistemas de informação permitem controlar toda a empresa, desde a área de produção até as áreas de finanças, registrando e processando cada fato novo na engrenagem corporativa e distribuindo a informação de maneira clara e segura, em tempo real. Os autores complementam que ao adotar a tecnologia da comunicação e informação, o propósito é sempre melhorar os processos de negócios.

Nessa linha, o presente trabalho monográfico aborda-se o tema “A utilização de sistemas de informação na gestão da empresa Laticínios JL LTDA”, localizada no município de Orizona - Goiás, com objetivo de verificar a utilização do Sistema Integrado de Gestão (ERP - Enterprise Resource Planning), nos departamentos da empresa: Comercial, Compras, Contabilidade, Departamento de Leite (1), Faturamento, Financeiro, Fiscalização, Gerente Industrial, Logística, Manutenção, Planejamento-Control-Produção (PCP), Recursos Humanos e Tecnologia da Informação. Mais especificamente, averiguar o uso do sistema de informação, através da aplicação de questionários nos departamentos da empresa.

Nessa questão Lima (2003) considera que a adoção de um ERP contribui nas dimensões culturais, organizacionais e tecnológicas da empresa. Isto porque esses sistemas controlam toda a empresa, desde a produção às finanças, registrando e processando cada fato novo na engrenagem corporativa e distribuindo a informação de maneira clara e segura, em

tempo real. Ao adotar um ERP¹, o objetivo básico não é colocar o *software* em produção, mas melhorar os processos de negócios usando tecnologia da informação.

Por tal motivo, atualmente a informática tem uma participação essencial em diversos setores da atividade humana, e não é diferente nas empresas que têm a adquirir sistemas de informação, por isso, a escolha da empresa para estudo justifica-se, pelo fato pertencer na empresa como um colaborador. Devido a esse fato, verificou-se a necessidade de se fazer essa pesquisa, para averiguar a utilização do sistema de informação implantado, e as devidas melhorias na empresa após a implementação do mesmo.

Para a obtenção de resultados, aborda-se uma pesquisa, onde será pesquisado alguns dos departamentos da empresa, que utilizam o sistema, com a finalidade de obter resultados referentes à execução dos processos, com a utilização do sistema.

Quanto a estrutura do presente trabalho monográfico, o Capítulo I consiste em realizar uma revisão bibliográfica sobre a contextualização das tecnologias de informação e comunicação e o contexto histórico de sua utilização nas organizações. Ainda este capítulo aborda os sistemas de informação e sua importância no processo das empresas. O Capítulo II apresenta a metodologia utilizada no presente trabalho monográfico, como uma abordagem bibliográfica da temática proposta, seguida da aplicação de um questionário no Laticínio JL Ltda localizado no município de Orizona – GO, como o propósito de analisar diversos setores da empresa com relação a utilização de tecnologias e sistemas de informação. Além disso, esse capítulo traz os dados obtidos, como a apresentação da empresa e dos resultados da pesquisa.

¹ Significa Enterprise Resource Planning – Traduzindo do inglês, “Planejamento dos Recursos da Empresa”. Logo, “Sistema ERP” nada mais é do que um software de gestão empresarial que serve para automatizar processos manuais, armazenar dados e unificar a visualização de resultados (<https://www.senior.com.br/sistema-erp-o-que-e-e-como-funciona>).

2 TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE EMPRESAS

As tecnologias e sistemas de informação são as ferramentas que mais promovem a comunicação e interação entre as pessoas ultimamente, e na gestão de empresas não é diferente, uma vez que esses recursos compõem um conjunto tecnológico capaz de dar suporte ao fluxo de informação nas organizações.

Nesse contexto, este capítulo aborda a contextualização de tecnologias de informação e comunicação no contexto histórico das organizações. Essas tecnologias abrangem os softwares, hardwares, networking e gestão de dados, aos quais são utilizados na geração e no uso da informação.

Ainda este capítulo dá-se enfoque a conceituação dos sistemas de informação e sua importância no suporte das atividades e gestão dentro da empresa, como armazenar, tratar e fornecer informações que auxiliem na gestão de cada setor de uma organização.

2.1 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: CONTEXTO HISTÓRICO

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) consistem em ferramentas que permitem a melhoria na comunicação e distribuição de informações entre todos e para todos. Essas ferramentas englobam as computacionais, como o computador, a Internet e todas as possibilidades que ambos oferecem, o telefone e suas diversas versões; o rádio; a TV; os satélites, dentre outros (BAY, 2016).

Nessa linha, Gouveia e Ranito (2004) afirmam que o recurso tecnologias de informação não se esgota nos computadores, visto que muitos outros dispositivos compõem o aparato tecnológico disponível para suporte ao fluxo de informação nas organizações. Portanto, as tecnologias de informação englobam os dispositivos de computador (hardware e software), tecnologias de dados e de armazenamento, técnicas de processamento e tecnologias de comunicação de dados e de informação (GOUVEIA e RANITO, 2004).

Enfim, a tecnologia da informação (TI) está presente em praticamente todas as atividades cotidianas das pessoas na atualidade e, por isso mesmo, não pode mais estar ausente do contexto da gestão das organizações, podendo ser entendida como um conjunto de recursos tecnológicos que contribuem, por meio da utilização de *hardware* e *software* para a melhoria, rapidez e eficiência dos processos de comunicação e transferência de informações dentro da

empresa. Isto porque, na gestão a tecnologia liga-se diretamente ao ato de administrar, proteger, armazenar, produzir, criar, dirigir, entre outras questões. Assim, a tecnologia passa a ser vista como um método de modificar as práticas existentes dentro das organizações (BITTENCOURT et al., 2018).

Historicamente falando, nos anos 60 as tecnologias de informação se tratava de sistemas centralizados cujo principal objetivo era o de automatizar funções operacionais em larga escala com o propósito de aumentar a eficiência das operações, sendo utilizados basicamente para auxiliar nos processos de contabilidade e folha de pagamentos (PEDRO, 2009). No início dos anos 70, as tecnologias de informação eram utilizadas no fornecimento de relatórios gerenciais, onde teve início a utilização dos dados como pedidos, clientes, estoques por parte dos gerentes de nível médio que tinham com função de relatar e controlar os recursos monetários e estoques. Nessa época as tecnologias de informação começaram a se expandir e ser mais utilizados nas organizações (PEDRO, 2009).

Nos anos 80, Pedro (2009) ressalta que a criação dos microcomputadores houve uma mudança de padrão na computação empresarial, em que muitos sistemas de informação desenvolvidos em empresas passaram a ser reconhecidos como estratégicos, pelo fato de terem apresentado impactos na competitividade de empresas. Dessa forma, as tecnologias da informação se apresentaram como fundamental no poder decisivo das organizações, uma vez que utilizando essas tecnologias na cadeia/sistema de valor favorecem a troca de informações entre as atividades de forma mais rápida.

A cadeia de valor corresponde ao conjunto de atividades realizadas em uma empresa, divididos em duas categorias: as atividades primárias, que colaboram para agregar valor ao produto, e as atividades secundárias, ou de apoio. As atividades primárias são divididas em atividades de logística de entrada (recebimento e estocagem de matéria-prima), produção, logística de saída (distribuição), marketing e vendas e pós-venda (PEDRO, 2009).

O sistema de valores, também conhecido como cadeia de suprimento (*supply chain*), é composto pela união das cadeias de valor de diversas empresas clientes e fornecedores formando uma cadeia completa da matéria-prima até o consumidor final em uma dada indústria (PORTER e MILLAR, 1985).

A partir daí, mais especificamente nos anos 90, as tecnologias da informação tomaram conta das organizações, iniciando assim, a Era da Tecnologia da Informação, em que a importância estratégica das tecnologias foi definitivamente incorporada nas empresas, que

queriam sair na frente e se destacarem com novos modelos de administração. No final da década, essa tendência foi explorada e criaram o e-business².

Com a Era da Informação³, torna-se fundamental a toda e qualquer tipo de organização estar preparada para as mudanças tecnológicas e os desafios que essas mudanças impõem. A tecnologia da informação não apenas acelerou e facilitou a administração de processos como é uma solução interna nas organizações. Também permitiu administrar os processos fora das fronteiras da organização.

A partir de então, os computadores se tornam itens fundamentais para empresas em qualquer porte. Em meados de 2000, começaram junções das tecnologias até então desenvolvidas, e surgiu a chamada internet 2.0, que dava mais velocidade e facilidade de acesso a Web, tanto para empresas com também aos usuários em geral (BAYLÃO e OLIVEIRA, 2015).

Isto permitiu uma nova mudança nos hábitos e conhecimentos dos clientes, que agora não só tinham acesso a informações de todo tipo como também podia compartilhar e dar suas sugestões, elogios e críticas em rede aberta, as chamadas redes sociais. Esta mudança no comportamento dos consumidores fez com que as empresas se abrissem mais às sugestões, criando em seus próprios sites, os SACs para receber e encaminhar para análise as opiniões de seus usuários, fazendo-as conquistar assim uma posição determinante em relação às outras empresas e fortalecendo suas estratégias mercadológicas (BAYLÃO e OLIVEIRA, 2015).

Os modelos de gestão refletem muito o momento histórico que a humanidade está passando. Na era da revolução industrial, o processo mecânico de produção acabou sendo o modelo mental para moldar vários processos da sociedade, desde os modelos de educação, muito mais voltados para criar certezas do que dúvidas, uma vez que as máquinas eram perfeitas, até os modelos de gestão das empresas levando as empresas a criarem vários níveis hierárquicos dentro da empresa como se funcionassem como uma linha de produção de um carro (ALVES, 2013).

Para Chiavenato (2014) nessa era da revolução do conhecimento, vivemos uma época onde há excesso de informação, onde lidar com a incerteza é uma das principais características que um líder deve desenvolver. Para isso, esse líder deve procurar desenvolver muito mais a

² Significa negócio eletrônico e é a realização de transações de forma digital, por meio de diferentes soluções tecnológicas. Esse termo classifica empresas que nasceram totalmente digitais e também aquelas que migraram para o meio digital (<https://brasil.emeritus.org/blog/2020/06/10/e-commerce-e-e-business/>).

³ São os avanços tecnológicos advindos da Terceira Revolução Industrial e que reverberaram na difusão de um *ciberespaço*, um meio de comunicação instrumentalizado pela informática e pela internet. (<https://mundoeducacao.uol.com.br/geografia/era-informacao.htm>).

habilidade de encontrar as perguntas a serem respondidas do que em encontrar as respostas para os seus problemas. Todo esse excesso de informação que temos hoje devemos uma importante ferramenta dessa era do conhecimento que é a tecnologia. A tecnologia passa a ser para a sociedade pós-industrial um modelo mental a ser perseguido assim como foram as máquinas para a sociedade que desenvolveu-se durante a era da revolução industrial.

A tecnologia sempre influenciou poderosamente o funcionamento das organizações a partir da Revolução Industrial. Esta resultou na aplicação da tecnologia da força motriz do vapor na produção e logo substituiu o esforço humano, permitindo o aparecimento de fábricas e indústrias (CHIAVENATO, 2014, p. 409).

Há 45 anos, os recursos da TI estavam direcionados para softwares ou sistemas de informações operacionais que garantiam principalmente o processamento trivial dos dados das empresas. Atualmente, a evolução dos sistemas de informação (SI) se apresenta nas mais diversas formas e tipos. Os SI operacionais contemplam o processamento de operações e transações rotineiras, em seu detalhe, incluindo seus respectivos procedimentos. Os SI gerenciais contemplam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando-os em informações agrupadas para gestão (BAYLÃO e OLIVEIRA, 2015).

Quanto à gestão, a tecnologia liga-se diretamente ao ato de administrar, proteger, armazenar, produzir, criar, dirigir, entre outras questões e ligando-se a “tecnologia” ela passa a ser vista como uma forma de utilizar a mesma de forma a modificar as práticas existentes dentro das organizações.

A organização eletrônica, *on-line* ou *off-line*, é horizontalizada, funciona com base no trabalho em equipe e na interação aberta e fácil, sem restrições de tempo ou distância, entre profissionais e administradores, entre departamentos e níveis da empresa. Conforme Castells (2003, p. 79), “a empresa em rede é movida por profissionais em rede, usando a capacidade da Internet e equipados com seu próprio capital intelectual”.

Dessa forma, Torquato (2002, p. 45), considera a comunicação administrativa como um “eixo principal de locomoção do trabalho rotineiro – normas, instruções, portarias, memorandos, cartas técnicas, índices, taxas, acervos técnicos. Trata-se do suporte informacional-normativo da organização”. Essa comunicação pode se dar de diferentes maneiras e com a utilização de distintas ferramentas e a empresa que melhor conseguir lidar com a informação, certamente terá vantagens competitivas em relação aos concorrentes. As novas tecnologias estão simultaneamente ampliando as possibilidades de comunicação nas organizações e alterando sua forma.

Nessa linha, Beal (2009) complementa que as tecnologias da informação estão cada dia mais enriquecendo todo o processo organizacional, auxiliando na otimização das atividades, facilitando a comunicação e melhorando o processo decisório, uma vez que as informações são mais eficientes e eficazes e chegam ao gestor com mais velocidade e precisão. Assim, compreende-se que os processos atuais das empresas dependem de um software ou programas computacionais que proporcionam mais facilidade no dia a dia das mesmas.

2.2 IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA E SISTEMA DE INFORMAÇÃO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES

A tecnologia de informação faz parte da área que envolve a comunicação eficiente de sistemas, e a área de sistema de informação se refere a criação e desenvolvimento de softwares que possibilitem essa comunicação. Dessa forma, por serem responsáveis pela captação, armazenamento, tratamento e disseminação da informação, a tecnologia da informação tem sido utilizada intensamente em empreendimentos onde os recursos de informação e de conhecimento são de grande relevância, como no caso das organizações e suas áreas administrativas e produtivas, ou áreas dentro das organizações cujo negócio está ligado a pesquisa e desenvolvimento (NEVES, 2006).

Nesse contexto, os sistemas de informação permitem controlar toda a empresa, desde a área de produção às áreas de finanças, registrando e processando cada fato novo na engrenagem corporativa e distribuindo a informação de maneira clara e segura, em tempo real. De fato, ao adotar uma TI, ocorre melhoria nos processos de negócios, bem como mudança na parte organizacional (MENDES e ESCRIVÃO FILHO, 2002). Para Campbell (1997) o propósito de um Sistema de Informação (SI) é a coleta e interpretação de dados para o tomador de decisão, seja pelo maior número de informações disponíveis, seja pela possibilidade de organização e estruturação dessas informações.

A Tecnologia da Informação chegou como solução, influenciando as administrações dos grandes e dos pequenos negócios. Indicando viabilidade ou não das empresas, mostrando o mapa do tesouro ou a grande furada do negócio. Uma publicação do site do Sebrae⁴ (2017) expõe que saber se é lucrativo ou não é uma informação vital para o negócio. Assim, é necessário saber onde e quando ocorrem desperdícios, perdas, erros em receitas, perda de

⁴ Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.

vendas. É também necessário analisar a produção, ou seja, transformar a informação em conhecimento.

A tecnologia da informação apoia a globalização no sentido de disponibilizar recursos tecnológicos necessários ao acompanhamento do mercado global, uma vez que ela transmite as ferramentas adequadas para operacionalização destas transações comerciais globais de modo instantâneo e barato, transformando as empresas locais em organizações internacionais. Assim, é possível explorar nichos isolados, caçar talentos e capacitações diversas e ainda formar alianças comerciais (TEÓFILO e FREITAS, 2005).

No que se refere aos benefícios da tecnologia da informação às organizações, destacam a melhoria dos relacionamentos com fornecedores e clientes, inovação de produtos e serviços, novos canais de vendas e distribuição, promoção de produtos e serviços, customização e massa, novas oportunidades de negócio, estratégia competitiva, economia direta e utilização de infraestrutura pública, dentre outros (BEAL, 2009).

Os benefícios que a tecnologia da informação traz para as organizações na visão de Albertin (2009) é a melhoria dos relacionamentos com fornecedores e clientes, inovação de produtos e serviços, novos canais de vendas e distribuição, promoção de produtos e serviços, customização e massa, novas oportunidades de negócio, estratégia competitiva, economia direta e utilização de infraestrutura pública, além de outros. Complementando os diversos benefícios que as tecnologias de informação trazem as empresas, Tapscott (1997) destaca que essas ferramentas possibilitam às pessoas fazer mais em menor espaço de tempo, na forma de que a eficiência resulte em economia de tempo que, pode ser reinvestida na eficácia pessoal.

Assim, observa-se que nenhuma empresa seja de natureza pública ou privada, pode dispensar a tecnologia da informação como uma ferramenta voltada para o plano estratégico, na medida que fornece dados destinados aos gestores para subsidiá-los em suas tomadas de decisão, uma vez que traz mais agilidade e confiabilidade nos resultados dos processos.

A internet é um exemplo de como as empresas precisam da tecnologia da informação para sobreviverem no mercado atual, sendo a plataforma mais utilizada nas organizações atualmente. Pelo fácil acesso e manuseio, ela e outras redes similares são vitais para uma empresa que queira estar dentro do mundo dos negócios dos novos tempos. As vantagens do comércio eletrônico, do atendimento e da realização de negócios, da busca de informações, da comunicação fácil, rápido e real em lugares distantes possibilitam à empresa muitas oportunidades e chances de sucesso (TEÓFILO e FREITAS, 2005).

Na visão de Maximiano (2008) a tecnologia pode auxiliar na gestão dos processos de forma integrada e colaborativa, começando pela integração informatizada dos processos

internos da organização, utilização da tecnologia para se ligar com seus colaboradores e, finalmente, para fazer parte de redes virtuais de colaboração. O processo de gestão informacional tem um propósito específico que visa contribuir como um dos agentes responsáveis pelo atingimento da missão da organização e da continuidade do negócio.

Para Turban, McLean e Wetherbe (2004) o impacto da tecnologia da informação nas organizações está associado a três departamentos, impacto na empresa, sobre as pessoas no trabalho e impactos sociais, que respectivamente se caracterizam em equipes com função mais decisiva e poder mais redistribuído; maior satisfação dos colaboradores em desempenharem seu trabalho; e oportunidades a pessoas com deficiência, melhoria na assistência à saúde e redução da exposição das pessoas a situações perigosas. Assim, quando a tecnologia da informação auxilia os colaboradores no desenvolvimento de suas funções, haverá profissionais mais empenhados e satisfeitos em sua função que desempenha dentro da empresa.

Na visão de Beal (2009) a TI está enriquecendo todo o processo organizacional, auxiliando na otimização das atividades, facilitando a comunicação e melhorando o processo decisório, pois as informações são mais eficientes e eficazes, chegam ao gestor com mais velocidade e precisão. Para isso, a organização precisa fazer uso da informação, cabendo às mesmas, identificar qual serve para utilizá-la de maneira adequada.

Alerta Beal (2009) que a informação é um patrimônio, e devido a isso agrega valor à organização. Nessa constante, é necessário fazer uso de recursos de TI de maneira apropriada, ou seja, é preciso utilizar ferramentas, sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo. Além disso, é necessário buscar soluções que tragam bons resultados, mas que tenham o menor custo possível. A questão é que não existe "fórmula mágica" para determinar como utilizá-la da melhor maneira as informações. Tudo depende da cultura, do mercado, do segmento e de outros aspectos relacionados ao negócio ou à atividade.

Os gestores devem se planejar quanto às tecnologias mais apropriadas, quanto à forma a ser implantada e como adequarão seus funcionários à essas novas tendências, e ainda em quanto tempo desenvolverão todo esse processo, assim como pensar e planejar o custo investido tanto com os equipamentos, como treinamentos dos funcionários, estas são questões determinantes ao sucesso ou declínio de uma organização. A adoção de TI possibilita às pessoas fazer mais em menor espaço de tempo, de modo que a eficiência resulte em economia de tempo que, por sua vez, pode ser reinvestida na eficácia pessoal (TAPSCOTT, 1997).

As inovações tecnológicas, inclusive as ocorridas nos sistemas de informação, permitem à empresa a aplicação de novos modelos de gestão, a fim de elaborar uma estratégia de mercado na busca pela vantagem desejada, mas, sobretudo, estas inovações dão a

organização, ferramentas que podem gerar e gerir informações de maneira muito mais eficiente e segura, dando-lhe capacidade de redução de custos operacionais, oferecendo, por exemplo, a possibilidade de estoques baixos, reduzindo assim, os custos em mantê-los além do risco de perdas financeiras (BAYLÃO e OLIVEIRA, 2015).

O sistema ainda é capaz de elaborar relatórios e fazer controle de estoques, informando necessidades de compras. Estas são algumas das funções básicas dos softwares atuais, além é claro, de manter muito mais próximo o relacionamento com toda sua cadeia de suprimentos e também seus clientes, atuais e em potencial. As empresas que buscam alcançar alguma das vantagens competitivas sejam por meio de preço, qualidade, prazo ou imagem, obrigatoriamente precisam inovar e para isto existem ferramentas adequadas para cada segmento, as quais, algumas serão apresentadas posteriormente (BAYLÃO e OLIVEIRA, 2015).

O sistema de informação em uma empresa é uma grande área funcional que interagem as informações de todos os setores de uma empresa: contabilidade, finanças, administração. Geral, a administração de Operações e de Recursos Humanos e o setor de Marketing. Ele fornece enorme contribuição para eficiência operacional, produtividade e satisfação do cliente; além de principal fonte de informação para apoio tomada de decisão, de desenvolvimento de produtos e serviços competitivos, e da agilidade na realização dos negócios (TEÓFILO e FREITAS, 2005).

Em específico ao Sistema Integrado de Gestão (ERP), Haberkorn (2014) o define como um sistema de informação adquirido na forma de pacotes comerciais de software que permitem a integração entre dados dos sistemas de informação transacionais e dos processos de negócios de uma organização.

Outra definição de ERP foi apresentada por Davenport (1999) em que o conceitua como um pacote comercial de *software* que tem como finalidade organizar, padronizar e integrar as informações transacionais que circulam pelas organizações. Esses sistemas integrados permitem acesso a informações confiáveis em uma base de dados central e em tempo real. Para isso, opera através de um banco de dados único, que é compartilhado por todas as aplicações, desde que o usuário tenha permissão de acesso.

Diante desses conceitos de ERP, é interessante ressaltar que só pode ser considerado um ERP o software que é adquirido pronto no mercado, de fornecedores especializados, e sua utilização segundo Oliveira (2008), otimiza o fluxo de informações e facilita o acesso aos dados operacionais, favorecendo a adoção de estruturas organizacionais mais achatadas e flexíveis. Além disso, as informações tornam-se mais consistentes, possibilitando a tomada de decisão

com base em dados que refletem a realidade da empresa. Outro benefício da implantação é a adoção de melhores práticas de negócio, suportadas pelas funcionalidades dos sistemas, que resultam em ganhos de produtividade e em maior velocidade de resposta da organização.

A utilização da tecnologia da informação de maneira adequada e coerente, isto é, apoiado nas estratégias, nas estruturas e na cultura de uma organização, fornece uma infraestrutura de informação importante para o sucesso das operações e negócios, ajudando a empresa a conquistar, além dos outros tributos já mencionados, valores diferenciais de competitividade que influenciam não só empresas concorrentes, mas também clientes, fornecedores, potenciais concorrentes novos no nicho, e empresas fornecedoras de substitutos para seus produtos e serviços (TEÓFILO e FREITAS, 2005). Esses valores são:

Menor custo no processo empresarial e produtos, como através da criação de sites de comércio eletrônico na internet reduzindo custos de marketing, ou enxugando processos e atividades burocráticas que causavam gastos e desperdícios. Diferenciação nos produtos e nas rotinas oferecidas aos clientes; com criações de benefícios exclusivos a clientes, como atendimento diferenciado a partir de banco de dados personalizados; Inovação na realização de negócios ou desenvolvimento de produtos atraentes. É importante lembrar que não deve haver apenas vantagem na redução de custos, tempo e aumento de tecnologia (TEÓFILO e FREITAS, 2005, p. 5).

O sucesso deve também estar ligado à eficiência da tecnologia da informação no apoio às estratégias de uma organização, na capacitação de otimização de seus processos no apoio de suas estruturas e culturas organizacionais e no acréscimo de valor comercial do negócio (TEÓFILO e FREITAS, 2005). Por outro lado, se mal aplicados ou mal utilizados, a tecnologia da informação e o sistema de informação podem prejudicar os ideais planejados e até mesmo, inviabilizar o empreendimento.

2.3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA LATICÍNIOS JL

O Laticínio JL LTDA trabalha na categoria Indústria Alimentícia desde 1988 na cidade de Orizona, GO. Inicialmente, captava 400 litros de leite por dia, e atualmente 160 mil litros diários, alcançou-se a produção anual de 15 mil toneladas/ano de produtos derivados de leite, distribuídos mais de 70 itens entre queijos e requeijões, com forte presença nos principais mercados do país com um portfólio de suas próprias marcas, Valeza e Vale do Orizona (NASCIMENTO, 2022).

O Laticínio JL (figura 1) é uma empresa que vem se atualizando ano a ano, através de investimentos em tecnologia, equipamentos, instalações e no aperfeiçoamento da sua mão de obra por meio de treinamentos e cursos de especialização.

Figura 1 – Laticínios JL de Orizona Goiás



Fonte: <http://www.valeza.com.br/empresa.html>

A agroindústria Laticínios JL tem sua fonte de matéria-prima o leite. O LATICÍNIOS JL LTDA possui aproximadamente 309 funcionários, e o nível de qualificação exigido é Ensino Médio completo e experiência, dependendo do setor. Os setores como laboratório, segurança do trabalho, mecânica e elétrica exigem qualificações técnicas e experiência. Nas funções de auxiliares de produção, normalmente os funcionários admitidos são treinados por supervisores e funcionários mais experientes. Os produtos da empresa são consumidos em nível regional (CECOTTE e SILVA, 2016).

O Laticínios JL, tem uma grande importância para a região, que além da geração de empregos diretos, também contribui com o incentivo ao melhoramento da criação de gado leiteiro, através de palestras e cursos oferecidos pelo Sindicato Rural de Orizona em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR). O leite utilizado é fornecido pelos produtores de Orizona e municípios vizinhos e é transportado via caminhão tanque. A presença do Laticínios JL incentiva a expansão da criação de gado leiteiro, e conseqüentemente a

ampliação da atividade comercial do setor. O transporte de leite dinamiza o setor de manutenção dos caminhões como postos de combustíveis, autopeças e oficinas mecânicas. O transporte dos seus produtos é realizado tanto pela empresa como por empresas terceirizadas (CECOTTE e SILVA, 2016).

Estruturalmente, o laticínios possui cada setor devidamente separado para melhor executar cada função. Na parte superior encontra-se a administração e os escritórios do RH, financeiro, Sala do Leite, Vendas e Gestão da Fábrica. Na parte inferior está localizado a área de recepção e descarga do Leite Cru, o Laboratório de Análises e a Fábrica de Produções (NASCIMENTO, 2022).

3 METODOLOGIA

A metodologia adotada tem caráter predominantemente qualitativo de revisão bibliográfica e um questionário aplicado a colaboradores de alguns dos departamentos da empresa que utilizam o sistema, com a finalidade de obter resultados referentes à execução dos processos, com a utilização do sistema.

A empresa escolhida foi o Laticínios JL Ltda, por ser uma empresa, cujo aluno é um colaborador, no quadro de funcionários. Inicialmente, realizou-se uma reunião com o gestor da empresa Laticínios JL Ltda para apresentar o projeto da pesquisa de conclusão de curso e solicitar a permissão do mesmo para que a pesquisa (aplicação do questionário) fosse desenvolvida dentro da empresa. De imediato o gestor autorizou a pesquisa e se dispôs a auxiliar em que fosse necessário ao desenvolvimento do projeto.

Em seguida, foi construído o questionário e aplicado aos colaboradores de determinados departamentos da empresa, que se dispuseram a participar da pesquisa respondendo com empenho o questionário, que teve como objetivo em averiguar a utilização do sistema integrado da gestão e as devidas melhorias na empresa após a implementação do mesmo.

O questionário (Apêndice I) foi aplicado após a permissão do gestor da empresa para desenvolver a pesquisa nos departamentos da mesma. O questionário com questões abertas foi aplicado a departamentos do laticínio em 7 dias, em que foi apresentado o questionário aos colaboradores e pedido a contribuição dos mesmos para obter dados referentes ao sistema de informação disponível no desempenho de cada função, em que servem de resultados para desenvolvimento da presente pesquisa de conclusão de curso.

No questionário não foi pedido o nome dos participantes para preservar a identidade dos colaboradores que contribuíram para a pesquisa.

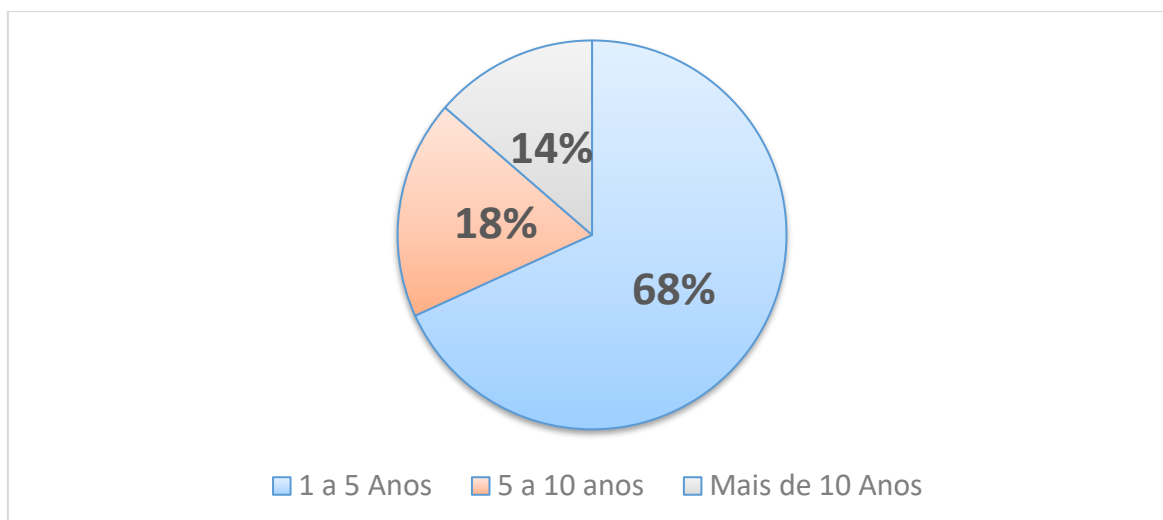
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com relação aos departamentos do laticínio, foram pesquisados os sistemas dos seguintes e na frente especificada a quantidade de colaboradores de cada setor que participou da pesquisa: Comercial (1), Compras (1), Contabilidade (2), Departamento de Leite (2), Faturamento (3), Financeiro (2), Fiscalização (1), Gerente Industrial (1), Logística (1), Manutenção (1), Planejamento-Control-Produção (PCP) (4), Recursos Humanos (1) e Tecnologia da Informação (2).

Com relação a função de cada colaborador, o da área comercial atua como diretor; o da área de compras atua como analista de compras; o da contabilidade atua no fornecimento de dados contábeis; do departamento de leite atua como auxiliar administrativo; do faturamento atua como faturista na emissão de notas fiscais, lançamento de devoluções e liberação de verbas; do financeiro atua como gerente de contas e no pagamento de contas; do departamento fiscal atua como analista responsável pelos processos de contabilização de operações fiscais (contábil, compras, financeiro); do departamento de gerente industrial e logística como gerenciamento desses setores; do departamento de manutenção como coordenador das manutenções realizadas em cada setor da empresa; do departamento de PCP atua na administração de estoque e ajuste dos saldos para o faturamento e impressão de etiquetas para caixas de produtos; do departamento de RH atua como gerente na seleção e contratação de novos colaboradores; e do departamento de TI atua como analista e gestor de sistemas utilizados em todos os setores da empresa.

Assim, percebe-se que foram diversos setores abordados na pesquisa, para analisar a utilização do ERP e suas contribuições aos colaboradores para desempenharem suas funções dentro da empresa.

Nessa linha, segundo Molina (2010) devido ao grande fluxo informacional no contexto organizacional, lidar com essas informações não é tarefa fácil, e é neste contexto que a gestão da informação atua, uma vez que ela se volta para os processos de identificação das necessidades de informação, coleta, organização, classificação, armazenamento, tratamento, apresentação e recuperação da informação de forma com que possam ser utilizadas pelos indivíduos como fonte para gerar conhecimento na organização.

Gráfico 1 – Tempo de serviço dos colaboradores.

Fonte: Dados extraídos do questionário aplicado (2022).
Org.: MENDONÇA, Gabriel Fernandes

No que se refere ao tempo de serviço de cada colaborador em sua função, dos 22 colaboradores que participaram da pesquisa, 68% exerce sua função na empresa entre 1 e 5 anos, e 32% atuam na empresa a mais de 5 anos. Dados que revelam uma alta rotatividade de colaboradores na empresa, pois a maioria tem entre 1 e 5 anos de serviço na empresa, ou seja, pouco tempo de serviço.

Com relação ao questionamento “no desenvolvimento de sua função é utilizado sistema de informação?”, em unanimidade responderam que sim, utilizam algum sistema de informação para desenvolvimento de suas funções na empresa. Dessa forma, o quadro a seguir (quadro 1) apresenta cada sistema de informação utilizado nos departamentos estudados na empresa.

Quadro 1 – Descrição Departamento x Sistema de Informação

Departamento	Sistema de informação e programas
Comercial	Computador, Internet, Protheus da TOTVS (Software), Excel, Outlook
Compras	Computador, Internet, Protheus (Software), Arquivoi (Gestão de NFe)
Contabilidade	Computador, Internet, Excel, Protheus da TOTVS
Departamento de Leite	Computador, Internet, Protheus da TOTVS, Excel, Word, Adobe Reader
Departamento Pessoal	Computador, Internet, Impressora, Protheus da TOTVS, Word.
Faturamento	Computador, Internet, Protheus, Excel, Word
Financeiro	Computador, Internet, Protheus da TOTVS

Fiscalização	Computador, Internet, Protheus, Excel, Arquivel (Gestão de NFe)
Gerente Industrial	Computador, Internet, Protheus da TOTVS, CRM (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente)
Logística	Computador, Internet, ERP (Software de Gestão de Sistema Integrado), Excel
Manutenção	Computador, Internet, Excel, Word, Protheus
Planejamento-Controle-Produção (PCP)	Computador, Internet, Excel, Protheus 12 v 33
Recursos Humanos	Computador, Internet, Excel, Word, Protheus, iPonto Full (Sistema de Ponto Eletrônico)
Tecnologia da Informação	Computador, Internet, Protheus, PuTTY (software de emulação de terminal grátis e de código livre), AQUA DATA (software de produtividade para desenvolvedores de bases de dados, DBAs e Analistas), Filezilla (software FTP, SFTP e FTPS de código livre para Microsoft Windows e GNU/Linux), Discord (aplicativo de comunicação), GITHUB (plataforma de hospedagem de código-fonte), Excel, Jira (software comercial).

Fonte: Dados extraídos do questionário aplicado (2022).

Org.: MENDONÇA, Gabriel Fernandes

O quadro mostra que todos os departamentos da empresa Laticínios JL Ltda possuem sistemas ERP e programas que auxiliam os colaboradores em suas funções na empresa. Assim, compreende-se que essas tecnologias são fundamentais nos dias atuais em todos os processos de uma empresa, pois segundo Albertin (2009) estas proporcionam infraestrutura e as mudanças necessárias para vencer os desafios de uma competição globalizada.

Com relação a questão “Quando você iniciou suas atividades, já era utilizado sistema de informação?”, os colaboradores mais antigos com mais de 10 anos de exercício na empresa (3) destacaram que o sistema Prothus foi implantado em 2010, e que até esse ano era utilizado na empresa o sistema Personal e o sistema de folhas era rodado no MS-DOS. Então, quando os demais colaboradores com menos de 12 anos de admissão na empresa, iniciaram suas atividades, o sistema Prothus já estava implantado. Os colaboradores do departamento de TI, relataram que ao serem admitidos pela empresa, os sistemas Protheus, PuTTY, Aquadata e Office já estavam implantados, mas os demais como Filezilla, Discord e Github foram os mesmos que implantaram.

Para Graeml (2000) o alinhamento da tecnologia da informação com o negócio da empresa tende a apresentar resultados a partir do entrosamento entre a área de informática e as demais áreas da empresa bem como aumentar a confiança da organização na capacidade da informática contribuir para agregar valor aos bens e serviços da empresa. A informática começa

a perceber seu potencial de auxiliar a empresa de forma muito mais profunda do que anteriormente, quando se ocupava apenas com o desenvolvimento de aplicações para automatizar tarefas burocráticas de suporte.

Assim, entende-se que cada dia que passa, as tecnologias e os sistemas de informação tendem a se direcionarem mais especificamente a cada necessidade de cada setor e serviço das empresas, na forma de proporcionar mais agilidade e facilidade na apresentação dos resultados.

No que se refere a questão “Você considera importante o sistema de informação no setor e função que você atua na empresa?”, por unanimidade os colaboradores responderam que sim, consideram essencial, e o porque dessa importância será descrita no quadro 2.

Quadro 2- Opinião dos colaboradores quanto a importância do sistema de informação no desempenho de suas funções na empresa

Departamento	Porquê da importância do sistema de informação
Comercial	Para ter resultados de controle, avaliação, custo, movimentação e estoque
Compras	Auxilia na otimização do tempo e do processo
Contabilidade	- Porque é a forma que a empresa controla seu patrimônio; - Para melhor controle, gestão e para melhor atender sócios e fornecedores.
Departamento de Leite	Por facilitar nas atividades e ter resultados mais seguros.
Departamento Pessoal	Por acelerar as atividades do dia a dia.
Faturamento	- Por oferecer novas formas de melhorar a rotina de trabalho; - Pelo fato de a empresa hoje em dia não conseguir desempenhar suas atividades sem um sistema de informação.
Financeiro	- Por fornecer informação, controle, planejamento e fiscalização de caixa; - Assertividade e agilidade na informação.
Fiscalização	Pelo fato de o sistema ser responsável por todo o processo.
Gerente Industrial	Por fornecer análise de indicadores
Logística	Por auxiliar no armazenamento e gestão das informações.
Manutenção	Pelo fato de quase tudo hoje em dia ser realizado pelo método <i>online</i>
Planejamento-Control-Produção (PCP)	- Por controlar estoques e gerar relatórios; - Por organizar e administrar os saldos e estoques; - Pelo fato de que sem o sistema seria impossível ter a noção do saldo de produtos e outros recursos.
Recursos Humanos (RH)	Pelo fato do iPonto Full ser o ponto de referência para fidelizar algumas informações.

Tecnologia da Informação	<ul style="list-style-type: none"> - Por oferecer agilidade, automação, informação auditável e melhor confiabilidade nos dados; - Por atuar diretamente na gestão da informação.
--------------------------	--

Fonte: Dados extraídos do questionário aplicado (2022).

Org.: MENDONÇA, Gabriel Fernandes.

Gráfico 2 – Importância da utilização do sistema de informação.



Fonte: Dados extraídos do questionário aplicado (2022).

Org.: MENDONÇA, Gabriel Fernandes

Como mostra o gráfico 02, todos os colaboradores da pesquisa consideram o sistema de informação fundamental para melhoria e desempenho de suas funções dentro da empresa, uma vez que conseguem comunicar com outros departamentos mais rápido quando se refere na transferência de dados e relatórios, principalmente para o setor de RH pois tenha uma intensa ligação deste setor com os demais setores da empresa.

Nesse contexto, Pessoa et al., (2016) as tecnologias da informação se relacionam como um suporte às necessidades informacionais do negócio, auxiliando os profissionais no dia a dia da empresa a entender o mercado no qual estão inseridos e responder de forma rápida as mudanças que o mercado impõe.

Com relação a velocidade dos processos e confiabilidade dos resultados na utilização do sistema de informação, por unanimidade todos os colaboradores responderam que mudou consideravelmente. No departamento de compras, o desenvolvimento de planilhas deixa o processo mais organizado, criando históricos de fácil acesso. No departamento pessoal a velocidade confere processamento da contabilidade com mais rapidez. No departamento Financeiro a velocidade e a confiabilidade são relativos, uma vez que varia muito de acordo com as atualizações do sistema. No departamento Fiscal através do sistema de informação se

consegue aprimorar e garantir resultados. No departamento de PCP houve melhorias na acuracidade de estoque, na organização da produção, no controle de estoque, na velocidade e precisão de saldos e ainda auxilia a produção dos produtos necessários para atender a demanda. No departamento de TI houve melhorias na eficiência e praticidade nos processos.

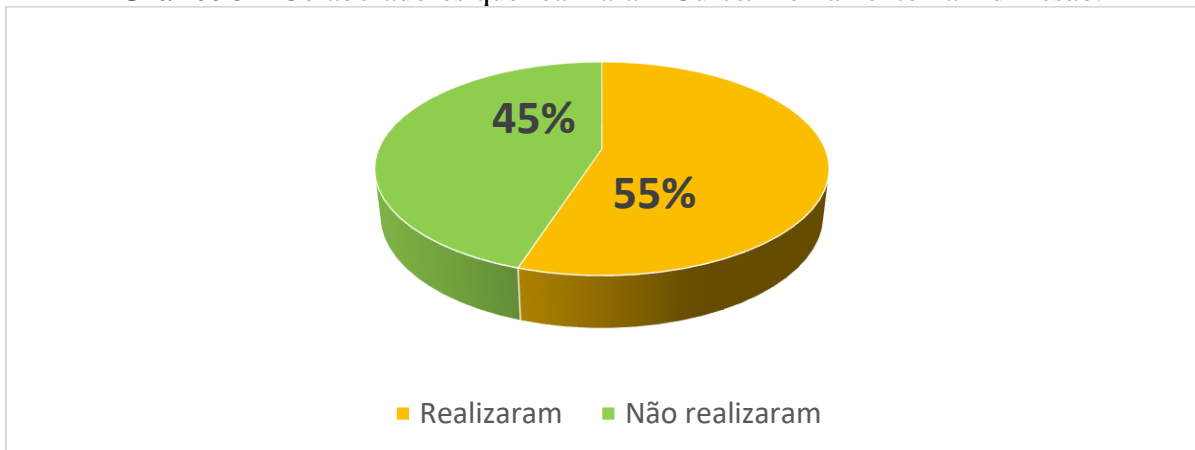
Essas melhorias também foram destacadas por O'Brien (2004, p.54),

A velocidade, a capacidade de processamento das informações e a conectividade das redes de computadores podem aumentar substancialmente a eficiência dos processos de negócios, bem como as comunicações e a colaboração entre as pessoas responsáveis por sua cooperação e administração.

No que tange a facilidade no uso do sistema integrado de gestão (ERP) para desenvolvimento da função de cada colaborador na empresa Laticínios JL Ltda, também por unanimidade todos responderam ter facilidade em desempenhar suas funções por meio da utilização do sistema. Isto porque os desafios da vida moderna em estar atualizado com as tecnologias, fazem com que as pessoas tenham facilidade em trabalhar com sistemas de informação no desenvolvimento de suas funções, pois é raramente um local de trabalho que o profissional não tenha que lidar com tecnologias, softwares, programas computacionais ou sistemas de informação.

Nesse contexto, Chiavenato (2007) aponta para importância das pessoas frente às ferramentas tecnológicas e chama a atenção para a influência mútua existente entre os profissionais e a tecnologia, cada um com sua parcela dentro das organizações.

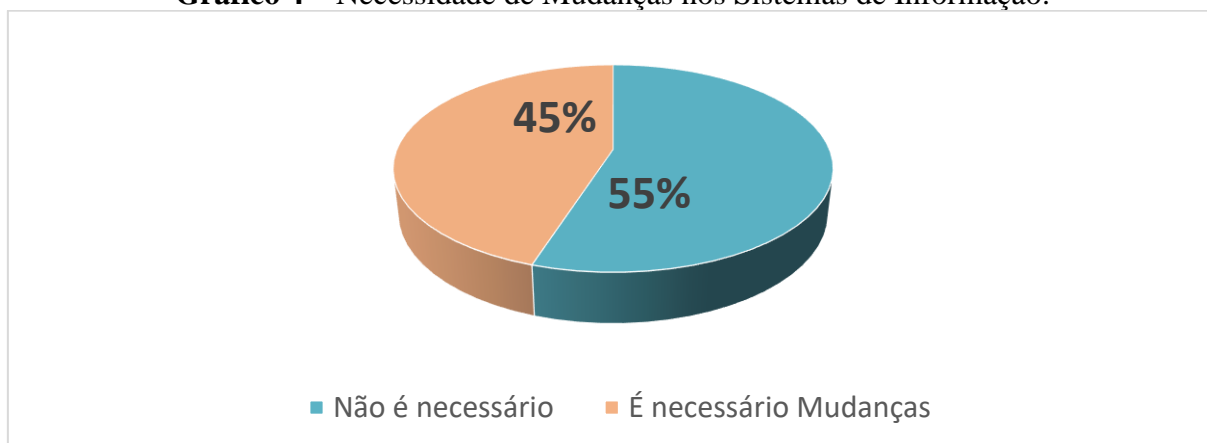
Complementando Freitas et al. (1994), destaca que um sistema integrado pode ser eficaz por duas razões: a facilidade de uso (atributos ligados ao sistema) e a utilidade do sistema (no que diz respeito às expectativas dos usuários). Complementando Saccol e Souza (2003) garantem que os principais benefícios gerados em virtude da integração são a qualidade e disponibilização de informações online, o controle sobre as tarefas, a eliminação de erros, e das ineficiências que podem ser escondidas ou camufladas em departamentos.

Gráfico 3 – Colaboradores que realizaram Curso/Treinamento na Admissão.

Fonte: Dados extraídos do questionário aplicado (2022).
Org.: MENDONÇA, Gabriel Fernandes

Com relação a realização de algum curso/treinamento na admissão dos colaboradores participantes da pesquisa para desenvolverem sua função na empresa, 55% dos colaboradores realizaram curso/treinamento para desenvolverem suas funções na empresa, já 45% afirmaram não receber ou participar de curso/treinamento em sua admissão na empresa. Dessa forma, compreende-se que sem treinamento/curso os colaboradores podem levar mais tempo para desenvolverem suas funções e terem dificuldades para cumprir suas responsabilidades, uma vez que mesmo tendo o conhecimento do sistema de informação, a falta de prática pode gerar mais lentidão na prática de suas funções.

Nesa linha, Chiavenato (2004) considera que o treinamento desenvolve qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir melhor para o alcance dos objetivos organizacionais.

Gráfico 4 – Necessidade de Mudanças nos Sistemas de Informação.

Fonte: Dados extraídos do questionário aplicado (2022).

Org.: MENDONÇA, Gabriel Fernandes

Por fim, a última questão se referia a opinião dos colaboradores quanto a necessidade de mudança do sistema de informação no processo de desenvolvimento de sua função na empresa, 55% dos colaboradores responderam que não seja necessário mudanças no sistema de informação de seu departamento na empresa. Já 45% dos colaboradores consideram necessárias mudanças no sistema de informação que os mesmos desenvolvem suas funções na empresa. Essas mudanças serão dispostas no quadro 3, relacionando a mudança ao departamento do colaborador.

Quadro 3 – Mudanças consideradas necessárias pelos colaboradores de determinados departamentos

Departamento	Mudanças necessárias
Comercial	Evolução dos sistemas e também do mercado de queijo: novos produtos.
Compras	Cadastros de produtos e serviços mais detalhados.
Contabilidade	Aprimoramento de algumas rotinas.
Gerente Industrial	Capacitação para melhor controle de processos.
Logística	Ajustes nas rotinas do sistema, criação de novos relatórios.
Planejamento-Control-Produção (PCP)	- Maior rapidez na atualização de estoque e treinamento para que todos os colaboradores alimentem o sistema corretamente;
Tecnologia da Informação	- O sistema ERP deve sempre estar atualizado de acordo com o cenário do mercado; - Gestão dos processos de atendimento.

Fonte: Dados extraídos do questionário aplicado (2022).

Org.: MENDONÇA, Gabriel Fernandes

Os dados disponibilizados no quadro 3 mostram que mesmo com tantos avanços nos sistemas de informação implantados no Laticínios JL Ltda, ainda são consideradas necessárias

mais atualizações, para que os processos sejam otimizados na forma que forneça resultados positivos tanto para a empresa tanto para desempenho das funções dos colaboradores.

Assim, na visão de Caires et al. (2020) as tecnologias da informação devem se manter em constante atualização, pois só assim conseguirão propor um processo adequado e eficaz, não só informando mas de fato transpassando uma mensagem de inovação e de empreendimento, para suprir a necessidade do mercado global.

Dessa forma, compreende-se que a empresa em questão se apresenta com o diferencial de oferecer aos seus colaboradores tecnologias de informação capazes de contribuir em suas funções, em que o sistema de integração da gestão (ERP) faz parte.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na pesquisa da utilização de sistemas de integração da gestão do Laticínio JL Ltda, observou que a mesma oferece aos colaboradores dos diversos setores analisados, sistemas específicos a cada setor que facilitam e agilizam o desempenho das funções, além de proporcionar integração e transmissão de informações entre todas as áreas da empresa, capazes de gerar relatórios mais precisos, que conseqüentemente influenciam na tomada de decisões.

A globalização trouxe consigo o desenvolvimento tecnológico e este atingiu os diversos setores da vida humana, e nas organizações não foi diferente, e várias tecnologias tem sido utilizadas para tornar as empresas mais competitivas e estabelecer uma melhor comunicação com seus clientes. Além disso, os sistemas de informação proporcionam aos colaboradores facilidades no desenvolvimento de suas funções.

Ao se referir as inovações tecnológicas, é importante destacar que as organizações devem acompanhar essas inovações e utilizá-las ao seu favor, na forma de escolher os sistemas de integração da gestão ideais para suprir as necessidades de seus setores e serviços, sempre direcionando esses sistemas as estratégias da empresa.

A aplicação do questionário nos setores do laticínio teve êxito no que se refere a disponibilidade de participação dos colaboradores e na obtenção de dados para chegar aos resultados da pesquisa, uma vez que foi percebida a utilização das tecnologias e de sistemas de integração da gestão nos setores analisados, observando que cada setor utiliza um sistema direcionado ao objetivo de cada função. Além disso, é importante ressaltar que já fazer parte da cultura organizacional da empresa facilitou a realização pesquisa, pois já tinha conhecimento dos colaboradores dos setores analisados, da estrutura e dos sistemas de integração da gestão utilizados pela empresa.

Assim, pelo conhecimento do grande porte do laticínio estudado, há de se considerar que as tecnologias e os sistemas de integração da gestão são fundamentais para o funcionamento e desenvolvimento de suas atividades. Ainda a empresa necessita das tecnologias para divulgar seus produtos e marcas no mercado, pois é visível que os fornecedores e clientes atualmente estão se comunicando com maior frequência com uso das tecnologias.

Diante deste contexto, conclui-se que para estarem alinhadas ao mercado, as empresas precisam sempre atualizar seus sistemas de integração da gestão, da mesma forma que as tecnologias avançam para proporcionar aos seus usuários mais facilidade e praticidade na gestão de seus dados.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Administração de Informática**. Funções e fatores de sucesso. 6. ed. – 2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

ALVES, Christiane Amanda Lima. **A importância da tecnologia da informação nas empresas**. Artigo. 2013.

BAY; Edemilson. **Fundamentos de redes de computadores**. UNIASSELVI, 2016. 215 p.

BAYLÃO, André Luís da Silva; OLIVEIRA, Victor Miranda de. **Impacto da evolução tecnológica na gestão empresarial**. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2015.

BEAL, ADRIANA. **O sistema de informação como estratégia empresarial**. São Paulo: Atlas, 2009.

BITTENCOURT, Carlos Antônio Leitoguinho; OLIVEIRA JÚNIOR, João Moreira de; COSTA JÚNIOR, Joildo Fernandes. **O desafio do ensino superior no brasil: a constante necessidade de ações inovadoras nas instituições de ensino superior**. Convibra, 2018. Disponível em: https://convibra.org/congresso/res/uploads/pdf/2018_123_15432.pdf. Acesso em: 15 out. 2022.

CAIRES, Bruno Florencia; MOURA, Renam Gomes de; BARBOSA, Marcus Vinícius. A importância da tecnologia da informação nas tomadas de decisões: uma discussão teórica. **Revista Valore**, v.5, 2020.

CAMPBELL, B. J. **Understadind information system: foundations of control**. Massachussetts: Wintrop Publishers, 1997.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet – reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.

CECOTTE, Valdirene C. Peres; SILVA, Cleusa Maria. Desenvolvimento local de Orizona (GO). **Mediação**, Pires do Rio - GO, v. 11, n. 1, p. 32-48, jan.- dez. 2016.

CHAVES, Fernanda Carolina Ramardis; SILVA, Lucas Alves da; FERREIRA, Daniela Assis Alves. Controle de dados gerenciais: um estudo na empresa CF Modas. **Revista Petra**, v. 4, n. 1, p. 76-92, 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações: edição compacta**. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Remuneração Benefícios e Relações de Trabalho**. São Paulo, 3 ed. - Editora Atlas, São Paulo, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9ª ed. São Paulo: Manole Ltda, 2014.

- DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho. Vol. 2.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.
- DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de processos:** Como inovar na empresa através da Tecnologia de Informação. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- FREITAS, H. M. R. de et al. Avaliação de sistemas de informações. **Revista de Administração**, v. 29, n. 4, p. 36-55, out./dez. 1994.
- GOUVEIA, L. B.; RANITO, J. **Sistemas de Informação de apoio à gestão.** Porto: Sociedade Portuguesa de Inovação, 2004. (Coleção Inovação e governação nas autarquias, Manual VII).
- GRAEML, A. R. **Sistemas de informação:** o alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa. São Paulo: Atlas, 2000.
- HABERKORN, Ernesto. **Um bate papo sobre tecnologia de informação.** Rio de Janeiro: Saraiva, 2014.
- LIMA, A. D. A. et al. **Implantação de pacote de gestão empresarial em médias empresas.** KMPress, 2003.
- MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- MENDES, J. V.; ESCRIVAO FILHO, E. **Sistemas integrados de gestão ERP em pequenas empresas:** um confronto entre o referencial teórico e a prática empresarial. Gest. Prod., dez. 2002, vol.9, nº.3, p.277-296.
- MOLINA, L. G. Tecnologias de informação e comunicação para gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIN, M. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.
- NASCIMENTO, Gabriella de Oliveira. **Relatório de Estágio Curricular Supervisionado em produção e sanidade de bovinos leiteiros.** Curso de Graduação em Medicina Veterinária. Instituto Federal Goiano – Campus Urutaí, Urutaí-GO, 2022.
- NEVES, J. M. S. A **Implantação de tecnologias da informação como fator de competitividade nos sistemas produtivos e nos negócios.** 2006. 12 f. Artigo, XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 6 a 8 de Novembro de 2006.
- O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet.** Ed Saraiva, São Paulo, 2004.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de informações gerenciais:** estratégicas, táticas, operacionais. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- PEDRO, Sidclay Souza. **Tecnologia e Sistemas de Informação.** 2009. Faculdade São Luís de França. Disponível em: <https://portal.fslf.edu.br/wp-content/uploads/2016/12/TECNOLOGIA-E-SISTEMAS-DE-INFORMAAO.pdf>. Acesso em: 12 set. 2022.

PESSOA, C. R. et al. **Da gestão de TI à gestão de informação e tecnologia**: uma abordagem teórica da evolução do conceito. In: XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2016, Salvador. Anais [...] Salvador: XVII ENANCIB, 2016.

PORTER, Michael E.e Millar, Victor E. (1985).**How information gives you competitive advantage**. *Harvard Business Review*, Julho/Agosto 1985, p.149-160.

SACCOL, A. Zanela; SOUZA C. Alexandre. **Sistemas ERP no Brasil**: Teorias e casos. São Paulo: Atlas, 2003.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Novas tecnologias que podem ajudar pequenas empresas**, 2017.

TAPSCOTT, D. **Economia digital**: promessa e perigo na era da inteligência em rede. São Paulo: Makron Books, 1997.

TEÓFILO, Romero Batista; FREITAS, Lúcia Santana de. **O uso de tecnologia da informação como ferramenta de gestão**. Artigo. 2005.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

TURBAN, Efraim; McLEAN, Ephraim; WETHERBE, James. **Tecnologia da Informação para Gestão**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

APÊNDICE I – Questionário aplicado aos colaboradores do Laticínio JL Ltda



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO**
Campus URUTAÍ
NÚCLEO DE INFORMÁTICA
GESTÃO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Meu trabalho tem como tema: **A UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DA EMPRESA LATICÍNIOS JL LTDA**, e gostaria de sua contribuição para minha pesquisa, respondendo a esse questionário de acordo com sua função na empresa.

Curso: Gestão da Tecnologia da Informação

Discente: Gabriel Fernandes Mendonça

Orientadora: Rachel Carcute

1. Qual setor da empresa “Laticínios JL Ltda” você trabalha?

- () Expedição () Almoxarifado () Carregamento
() Financeiro () Faturamento () Outro. _____

2. Qual sua função no setor?

3. Quanto tempo você desenvolve essa função na empresa?

4. No desenvolvimento de sua função é utilizado sistema de informação (computador, internet, programas como excel)?

- () Não
() Sim. Quais? _____

5. Se você utiliza sistema de informação para desenvolver sua função na empresa, quando você iniciou suas atividades, já era utilizado sistema de informação?

- () Não
() Sim. Quais?

6. Você considera importante o sistema de informação no setor e função que você atua na empresa?

- () Não. Porque? _____
() Sim. Porque? _____

7. Houve mudanças em suas atividades, a partir da utilização dos sistemas de informação, no que se refere a velocidade dos processos e confiabilidade ?

8. Você tem facilidade no uso do sistema de informação para desenvolvimento de sua função na empresa?

- () Não. Porque? _____
() Sim

9. Ao iniciar suas atividades na empresa, você fez algum curso/treinamento para desenvolver sua função?

- () Não
() Sim

10. Você considera necessária mudanças no processo de desenvolvimento de sua função na empresa, no que se refere ao sistema de informação?

- () Não
() Sim. Quais? _____