

A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DA EMPRESA

THE IMPORTANCE OF THE INFORMATION SYSTEM IN THE COMPANY'S ADMINISTRATIVE PROCESSES

Patricia da Costa Santos¹
Antonio Carlos Estender²

RESUMO

Este estudo se propõe a compreender as percepções dos supervisores, colaboradores e estagiários, sobre a importância do sistema de informação para a aplicação prática nos processos administrativos da empresa, visa também solucionar problemas específicos, no caso em questão são as falhas que ocorrem na rotina administrativa e que afetam diretamente nos processos, e a falta de suporte imediato para solucionar o problema apresentado, e tem como objetivo verificar os fatores importantes do sistema de informação. O trabalho foi realizado por meio de estudo de caso único, em uma empresa do setor financeiro, que oferece serviços de financiamento de automóveis, onde foram realizadas 15 entrevistas de natureza qualitativa e exploratória, sendo a coleta de dados efetuada por meio de questionários destinados aos *stakeholders*. Observou-se que os principais resultados foram o reconhecimento da falha existente entre o sistema e suporte, ficando evidente a falta de agilidade na resolução dos problemas, e a necessidade de melhoria neste aspecto. Diante do exposto as implicações mais relevantes foram as indicações de criar uma nova ferramenta para melhorar a comunicação entre as áreas de tecnologia da informação e administração.

Palavras-chave: Suporte. Tecnologia. Comunicação. Fornecedor.

ABSTRACT

This study intends to understand the perceptions of supervisors, employees and trainees about the importance of the information system for practical application in the administrative processes of a company, it also aims to solve specific problems, in the case in question are the failures that occur in the administrative routine and that affect directly in the processes, and the lack of immediate support to solve the presented problem, and aims to verify the important factors of the information system. The work was carried out through a single case study in a financial sector company, which offers auto financing services, where 15 interviews of qualitative and exploratory nature were carried out, and the data collection was carried out through questionnaires intended for stakeholders. It was observed that the main results were the recognition of the existing faults between the system and support, being evident the lack of agility in the resolution of the problems, and the need for improvement in this aspect. In view of the above, the most relevant implications were the indications of creating a new tool to improve communication between the areas of information technology and administration.

Key-words: Support. Technology. Communication. Provider.

¹ Egressa da Universidade de Guarulhos. E-mail: patriciacosta-07@hotmail.com.

² Professor da Universidade de Guarulhos. E-mail: estender@uol.com.br.

1 INTRODUÇÃO

O sistema de informação representa um papel importante nos processos da empresa, principalmente na área administrativa, onde a proposta é facilitar a rotina e auxiliar no processamento das informações de forma eficaz para que não ocorram falhas no processo rotineiro. Esse estudo aborda a importância do sistema de informação nas empresas, e a forma que o mesmo é utilizado para suprir as necessidades, criando uma melhoria na produtividade, pois é através de um sistema que as atividades são desenvolvidas de forma segura e rápida, sendo importante evidenciar que oferecer um suporte de qualidade para o sistema quando ocorrem imprevistos no processo faz toda a diferença.

Stair (2002) vêm analisando o objeto de pesquisa, conforme apontado na revisão de literatura, em seus diferentes níveis de entendimento e aplicação ao contexto organizacional. Pode-se encontrar na literatura definições para sistema de informação; e processos administrativos, o que demanda a construção de um modelo teórico/empírico/gerencial que explicita como estes diferentes conceitos se articulam e podem contribuir para o entendimento de propostas para o desenvolvimento organizacional. Como o sistema de informação pode melhorar os processos administrativos da empresa? Quais as características do sistema de informação que melhoram o desempenho dos processos administrativos?

Realizar um levantamento dos fatores importantes do sistema de informação nos processos administrativos da empresa; analisar o sistema de informação nos processos administrativos que podem melhorar a rotina organizacional. As empresas utilizam um sistema de informação para melhorar seu processo administrativo, e este artigo apresenta a importância que essa ferramenta possui para melhorar o desempenho dessas atividades e o que fazer para solucionar problemas relacionados ao sistema que podem ocorrer no dia-a-dia da empresa, conforme as percepções dos envolvidos nos processos.

Para o desenvolvimento da pesquisa, em termos metodológicos, será adotada a abordagem qualitativa. Para Collis; Hussey (2005), em relação aos procedimentos serão realizadas entrevistas. As pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cuja percepção se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações via questionários a um grupo de *stakeholders* acerca do questionamento/problema estudado para em seguida, mediante análise, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados. A população entrevistada foi de 15 pessoas de diferentes hierarquias e as amostras foram analisadas de forma empírica.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Inicia-se o referencial teórico pelos sistemas de informação.

2.1 Sistema de Informação

Com base no conceito de Cortês (2008), sistema de informação possui elementos ou componentes que estão interligados em uma ordem específica (entrada, processamento e saída), fornecendo um *feedback* dos dados capturados; por isso é de extrema importância na organização, pois

está diretamente ligado no processo de rotina e tomada de decisões, além de melhorar o tempo que é gasto nos processos administrativos, pois o intuito é processar as informações com rapidez.

De acordo com Stair (2002), o sistema de informação auxilia a empresa no alcance dos objetivos, proporcionando uma visão de controle, organização e planejamento; pois envolve diversas áreas, como por exemplo: finanças, contabilidade, cobrança, comercial, crédito, e entre outros, devido a uma ligação entre os setores, através de um banco de dados comum, auxiliando nos processos de suporte, que também podem ser denominados de “apoio”.

Conforme O’Brien (2004), o sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, software, hardware e redes de comunicação com recursos de dados; que melhoram o desempenho dos processos de gestão, pois as atividades que são tratadas de forma automática via sistema aperfeiçoam o tempo gasto quando aplicadas da forma correta, buscando melhorar cada vez mais a disponibilidade das informações através de processos gerenciais, que visa à inovação como um todo.

O objetivo de um sistema de informação é permitir que cada funcionário de uma organização obtenha a informação necessária para melhorar a qualidade de seu trabalho, seja ela para que o mecânico conserte um veículo ou para que o presidente escolha um determinado plano (OLIVEIRA, 2000, p.178).

Baseando-se nas reflexões de Baltzan; Phillips (2012), o sistema de informação serve para resolver problemas de negócios, envolvendo as pessoas, a tecnologia e procedimentos; a fim de que os dados sejam convertidos em um contexto útil e significativo para a organização. Dos sistemas rotineiros, é possível citar os sistemas de cadastro em geral, que inclui consultas, alteração de dados; sistemas de vendas; e, os sistemas de controle; em relação ao processo administrativo pode aperfeiçoar os recursos de forma organizada.

Cabe salientar que Oliveira (2010), diz que o sistema de informação é um processo que transforma dados em informações; à medida que os dados são obtidos facilita a compreensão de quem vai utilizar às informações para concluir os procedimentos necessários, pois os mesmos relacionam-se entre si na comunicação, com o objetivo de fluir facilmente as informações para diversas partes da empresa e na gestão dos processos administrativos, elevando continuamente o nível de desempenho dos resultados.

Na visão de Gomes; Gomes (2012), para uma decisão automatizada, o sistema de informação permite que os colaboradores responsáveis tenham acesso aos dados mais antigos e recentes a qualquer momento; contanto que a ferramenta seja aplicada com qualidade, as informações serão geradas de maneira rápida, sendo desenvolvidos com base em um objetivo válido, e como resultado, os processos administrativos serão integrados de forma lógica e organizada.

Para Araujo (1995), o propósito do sistema de informação é realizar os processos de comunicação; porém quando existe divergências nos procedimentos administrativos ou falha na comunicação entre as áreas, o trabalho pode ficar comprometido, por isso é tão importante existir um suporte de qualidade para auxiliar nessas situações, com o objetivo de diminuir as falhas nos processos e eliminar retrabalhos.

Segundo Laudon; Laudon (2004), as organizações utilizam diversos tipos de sistemas de informações; que podem ser utilizados em diversos departamentos e atividades: Sistemas de informações gerenciais (SIG); Sistemas de apoio à decisão (SAD); Sistemas de apoio ao executivo (SAE); Sistemas integrados (ERP); Sistemas de gerenciamento de cadeia de suprimentos (SCM);

Sistemas de gerenciamento do relacionamento com o cliente (CRM); Sistemas de gestão do conhecimento (SGC) e Sistemas de processamento de transações (SPT).

2.2 Processos Administrativos

Conforme Rebouças (2007), processo é um conjunto que possui estrutura intuitiva das funções de planejamento, direção, organização e avaliação das atividades sequenciais; portanto é importante seguir um cronograma pré-estabelecido para realizar as atividades propostas e obter êxito nos resultados, e o sistema de informação está associado aos processos para alavancar o sucesso no âmbito empresarial, visto que contribui para a otimização dos mesmos.

Segundo Maximiano (2007), administrar é buscar a realização dos objetivos próprios ou de terceiros; assim como executar as funções com qualidade para atingir as metas que são estabelecidas para cada colaborador, por isso é importante definir os processos que serão aplicados de maneira correta e é possível salientar a grande importância que o sistema de informação possui para aperfeiçoar os processos administrativos na empresa, principalmente na facilidade de gerar informações.

De acordo com Rummler; Brache (1994), processo é uma criação de etapas que tem a finalidade de produzir um produto ou serviço; pois através dessas etapas é possível concluir o objetivo final, e a empresa fica encarregada por definir as etapas que serão aplicadas, sempre visando melhorar os procedimentos para que não ocorram falhas. Ainda sobre o conceito de processos, Araujo (2009), apresenta o termo como a introdução de insumos em um ambiente formado por procedimentos, normas e regras; à medida que as atividades são realizadas, os resultados vão aparecendo.

Fayol (2003), afirma que processo administrativo é tomar decisões, e esse processo pode ser definido em cinco categorias: planejar, organizar, comandar e coordenar; como também torna a administração da empresa mais eficiente ao seguir esses passos, pois são conceitos básicos que toda organização deve colocar em prática, sendo válido ressaltar a importância de existir um suporte adequado para atender as expectativas e problemas que podem ocorrer na rotina.

Processo pode ser definido como qualquer atividade que recebe uma entrada (*input*), agrega-lhe valor e gera uma saída (*output*), para um cliente interno ou externo. Os processos fazem uso dos recursos da organização para gerar resultados concretos (HARRINGTON, 1993, p. 10).

O processo administrativo é uma prática de gestão organizacional que envolve a administração e a cultura dos processos de negócio; pois os procedimentos administrativos tornam-se cada vez mais essenciais na rotina da empresa, e a união dos processos à tecnologia torna-se essencial para a sobrevivência, continuidade e maturidade da organização, sendo de grande valor para o controle, integração, qualidade e produtividade dos processos internos. (ROSEMANN; BRUIN, 2005).

Oliveira et al (2008), afirmam que entender um processo administrativo seria observar a organização sob a perspectiva interna e externa; não só com foco nos clientes, mas também pensando nas necessidades e expectativas da empresa de uma forma geral, buscando sempre uma melhoria contínua e o sistema de informação pode aprimorar as funções organizacionais, proporcionando integração, controle e acompanhamento dos dados em suas tomadas de decisões.

No conceito de Gonçalves (2000), processo administrativo em uma empresa representa a sequência de tarefas com começo, meio e fim; o autor também afirma que os processos podem ser divididos em três tipos: Organizacionais, que são centralizados na empresa para funcionamento adequado dos subsistemas existentes na organização, em busca de desempenho geral e suporte aos processos; negócio, que caracterizam a atuação da empresa, sendo suportados por outros processos internos, com resultado no serviço ou produto que é oferecido ao cliente; gerenciais, que possui foco nos gerentes e nas relações que envolvem as ações e desempenho da empresa.

3 MÉTODO

Esta seção trata das estratégias de pesquisa que foram adotadas para a realização da pesquisa, de acordo com os objetivos propostos. Na metodologia foi utilizada pesquisa de campo com abordagem qualitativa e como técnica de pesquisa, entrevistas.

E para atingir os objetivos propostos, delineou-se uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo. O estudo de caráter exploratório busca o entendimento do fenômeno na sua complexidade, (GIL, 2008), a pesquisa exploratória deve proporcionar maior familiaridade com o fenômeno ao envolver técnicas específicas, como por exemplo, o levantamento bibliográfico. Respeitando esta abordagem e seu caráter exploratório, o estudo contempla a revisão da literatura sistema de informação e processos administrativos, de acordo com Almeida (2011), a pesquisa exploratória tem a finalidade de buscar relações entre conceitos, características e ideias.

Já na pesquisa descritiva se realiza o estudo, registro e interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. Nesse tipo, após a coleta de dados é feita uma análise da empresa, sistema de produção ou produto, por isso também pode ser entendida como um estudo de caso (CERVO, 2007).

A empresa é uma instituição financeira que presta serviços de financiamento de veículos, foi fundada em 2008 e está localizada em Guarulhos/SP, possui cerca de 70 funcionários, e atende um grande número de clientes através de concessionárias espalhadas pelo Brasil. O público alvo é variado, pois os produtos e serviços são destinados para diversas classes sociais. O objetivo da empresa é oferecer serviços financeiros que sejam rentáveis e competitivos, a fim de atender as expectativas dos envolvidos.

O problema identificado foi que o sistema de informação que é utilizado apresenta diversas falhas no decorrer da rotina administrativa, como por exemplo, ficar sobrecarregado, e as atividades de áreas distintas acabam interferindo no desempenho do sistema, pois não existe um suporte adequado por parte do fornecedor, pois ocorre uma demora no retorno e a área de tecnologia da informação da empresa não atende as expectativas com rapidez, pois também depende desse retorno do fornecedor.

Quando ocorre um erro no sistema é necessário realizar a abertura de um chamado para a área de tecnologia da informação através do sistema de gestão de *helpdesk*, e a área fica encarregada de verificar e entrar em contato com o fornecedor para solucionar o problema apresentado, e posteriormente comunicar a área administrativa através do mesmo chamado, se ocorreu ou não a solução do problema. Somente o departamento de tecnologia da informação possui contato direto com o fornecedor.

Com base no diagrama de Ishikawa (1993), que é uma ferramenta que auxilia na identificação das causas-raízes da dificuldade, é possível verificar que o problema descrito está ligado ao método, pois a forma de solucionar os erros que acontecem no sistema não ocorre de forma imediata, e o método que é utilizado atualmente não atende as expectativas, pois de acordo com os autores da revisão de literatura, um sistema de informação é importante no processo de tomada de decisões, além de melhorar o desempenho das atividades administrativas, e por esse motivo é importante estabelecer um suporte adequado na área de tecnologia da informação.

Quanto à abordagem da pesquisa, foi utilizada a qualitativa, que é um meio para explorar e entender o significado que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano. O processo de pesquisa envolve o questionamento e os procedimentos que emergem dos dados coletados no ambiente do entrevistado, a análise dos dados é indutivamente construída a partir das particularidades para os temas gerais e as interpretações feitas pelo pesquisador acerca dos significados dos dados (CRESWELL, 2010).

A pesquisa qualitativa explora o conjunto de opiniões, que neste estudo busca realizar um levantamento dos fatores importantes do sistema de informação nos processos administrativos da empresa, analisando os problemas que podem ocorrer na rotina quando não existe um suporte adequado, com o intuito de identificar a melhor opção para melhorar os processos que contribuem para o sistema de informação e processos administrativos.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa configura-se como estudo de campo. A pesquisa de campo, conforme Fonseca (2002) é aquela em que o pesquisador deverá fazer uma coleta de dados, mas como o universo é grande demais, impossibilita uma coleta total. Esta será feita a partir de uma amostra, determinada cientificamente. Essa forma de consulta se dá por meio de questionário, entrevistas junto aos envolvidos, As entrevistas para esse trabalho foram realizadas individualmente no local de trabalho, com *stakeholders* de diferentes níveis hierárquicos. Alguns dos entrevistados concederam mais de um depoimento, colaborando significativamente com a pesquisa, permitindo a análise e considerações, de acordo com objetivos previamente estabelecidos. Essa pesquisa tem como base observar os fatos tal como ocorrem.

Quanto às técnicas, referem-se aos procedimentos que foram utilizados para coletar os dados empíricos durante a realização da pesquisa, além da observação direta, por meio das técnicas de observação, na qual a coleta é realizada utilizando-se de sentidos e significados construídos pelo pesquisador em relação a determinados aspectos da realidade observada. A coleta de dados foi realizada durante o mês de outubro de 2017, por meio de entrevistas, orientadas por roteiro semiestruturado, constituído a partir dos objetivos propostos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados descritos a seguir se baseiam nas informações colhidas nas entrevistas, também foram obtidas informações nos sites da organização que contribuíram para complementar o estudo. Os resultados visaram a responder a importância do sistema de informação nos processos administrativos da empresa. As discussões apresentadas buscam traduzir a interpretação do pesquisador, construída a partir da análise das respostas obtidas, bem como, os dados obtidos a partir da observação *in loco*. As informações foram trabalhadas

de forma a apresentar as percepções dos *stakeholders* com a finalidade de elaborar ações que venham a contribuir para o sistema de informação nos processos administrativos.

Entrevistados	Dados da pesquisa	Soluções
Supervisores (3)	Os supervisores entendem que o sistema de informação é extremamente importante para realizar as atividades diárias e não atrasar os processos, principalmente quando envolve diversas áreas que dependem das informações extraídas do sistema, e ressaltam que existe um custo alto para manter um sistema de informação e estão cientes das falhas que ocorrem diariamente, porém não é possível trocar de fornecedor, visto que o mesmo está presente desde o início da empresa.	É necessário realizar a manutenção do sistema com mais frequência, e melhorar a forma de comunicação com o fornecedor, criando reuniões quinzenais com o mesmo, a fim de verificar e esclarecer os problemas apresentados, reforçando a importância da correção de falhas.
Colaboradores (7)	Conforme observação dos colaboradores que utilizam o sistema em questão (áreas de <i>back office</i> , cobrança, contas a receber, contas a pagar e contabilidade), para efetuar os procedimentos da rotina é importante que a empresa apresente um sistema de informação com qualidade, pois o processo administrativo depende muito das informações contidas no mesmo, e atualmente está ocorrendo muitas falhas nos processos, e todos destacaram a demora em solucionar tal falha, e o canal de chamados que é apresentado atualmente não atende as expectativas.	Melhorar a comunicação entre a área administrativa, tecnologia da informação e fornecedor através de uma nova ferramenta de suporte, que seja de fácil acesso e que tenha mais agilidade para resolver as questões de falhas que são apresentadas no decorrer da rotina administrativa.
Estagiários (5)	Os estagiários das áreas destacaram que a base dos processos administrativos é um sistema de informação que funciona perfeitamente, pois assim opera de maneira rápida, facilitando o trabalho no dia-a-dia, trazendo resultados. Foi verificado que existe uma demora no atendimento de suporte e muitas vezes o problema não é solucionado.	Verificar com o fornecedor ou área de tecnologia da informação uma nova forma de comunicação entre as áreas quando ocorrer problemas que precisam ser solucionados com rapidez, e assim não atrapalhar a produtividade.

Quadro1 - Percepções acerca da Importância do Sistema de Informação nos Processos Administrativos

Fonte: Dados da pesquisa

Com base nas entrevistas, as convergências identificadas demonstram que o sistema de informação tem grande importância para a área administrativa e seus processos, e o maior problema no caso da empresa é a comunicação entre as áreas de tecnologia da informação, administrativo e fornecedor do sistema, pois ficou nítido que não existe um suporte adequado e imediato para os funcionários que utilizam o mesmo, e essa falha causa um grande impacto na obtenção do resultado esperado, há também um grande destaque para a melhoria ou criação de um novo sistema de suporte.

Por outro lado, as divergências que foram apontadas, mesmo sendo em número limitado, verifica-se que alguns grupos preferem resolver os problemas sem a criação de um

novo sistema, por já existir a ferramenta de gestão de *helpdesk*, enquanto outros preferem um suporte mais adequado e ágil, a fim de atender as necessidades dos processos administrativos.

Alguns entrevistados entendem que é necessário realizar manutenção no sistema com mais frequência, a fim de mitigar as falhas que ocorrem atualmente, além de informar ao fornecedor os erros apresentados, através de reuniões quinzenais com os representantes, e o autor Fayol (2003), afirma que no processo administrativo é necessário tomar decisões, e esse processo pode ser definido com planejamento, organização, comando e coordenação.

Outros destacam a importância da comunicação entre as áreas envolvidas, e para melhorar o processo administrativo o ideal seria criar uma nova ferramenta de suporte, onde os usuários do sistema tenham fácil acesso para realizar os chamados, e sejam correspondidos de forma rápida e com a solução do problema, pois de acordo com Stair (2002), o sistema de informação auxilia a empresa no alcance dos objetivos, proporcionando uma visão de controle, organização e planejamento.

Um grupo deixa em destaque a importância de existir uma nova forma de comunicação entre as áreas, com o objetivo de melhorar a produtividade, e para atingir esse objetivo é necessário verificar com a área de tecnologia da informação ou fornecedor, conforme Oliveira et al (2008), que afirmam que um processo administrativo seria observar a organização sob uma perspectiva interna e externa; pensando nas necessidades e expectativas da empresa de uma forma geral, buscando sempre uma melhoria contínua.

A criação de uma nova ferramenta de suporte, pois no momento não é possível trocar de fornecedor, devido ao alto custo da licença do sistema, e a implantação de uma nova ferramenta de comunicação será útil para agilizar os processos em que ocorrem uma falha, pois através desse novo meio, o contato com o fornecedor do sistema seria mais rápido, e assim é mais fácil obter resposta referente às ocorrências realizadas, pois conforme Baltzan; Phillips (2012), o sistema de informação serve para resolver problemas de negócios, envolvendo as pessoas, a tecnologia e procedimentos; portanto é necessário investir nessa solução para atingir os objetivos da empresa em seus processos administrativos.

Após análise e necessidade da empresa, a solução de manutenção foi rejeitada devido ao tempo que esses problemas ocorrem e até o momento não houve uma solução adequada, e o fato de ocorrer reuniões com o fornecedor não vai auxiliar no momento em que ocorre a falha no processo, apenas ficaram cientes da situação para buscar uma melhoria. A solução de melhorar a comunicação não ficou esclarecida sobre como seria esse procedimento, e apenas com essa informação não tem como prosseguir com uma maneira de resolver o problema, portanto foi rejeitada.

De acordo com os dados constantes no Quadro 1, observou-se que as percepções dos *stakeholders* que responderam o questionário demonstram a importância do sistema de informação nos processos administrativos da empresa, auxiliou na identificação da melhor opção para melhoria.

De acordo com O'Brien (2004), o sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, software, hardware e redes de comunicação com recursos de dados; portanto todos esses itens devem permanecer em sintonia para obter o resultado esperado. Nos processos, vale ressaltar o conceito de Maximiano (2007), onde afirma que administrar é buscar a realização dos objetivos próprios ou de terceiros; assim como executar as funções com qualidade para atingir as metas que são estabelecidas para cada colaborador.

Eliminar o procedimento atual para abertura de chamados relacionados ao sistema, e o departamento de tecnologia da informação será o responsável por eliminar esse processo. O acesso ao sistema que é utilizado atualmente será desativado para essa opção de falha no

sistema, e o prazo estipulado para ocorrer este procedimento é de três a seis meses. De acordo com Filho (1994), o uso adequado do sistema de informação gera uma estrutura organizada para atingir os objetivos da empresa.

Diminuir a quantidade de ocorrências até a implantação de uma nova ferramenta de suporte, para tentar solucionar os erros com mais agilidade, e até o momento o local utilizado é o sistema de gestão de *helpdesk*, o tempo estimado é de três meses, podendo estender até a implantação do novo sistema em produção, sendo de responsabilidade da área de tecnologia da informação, que possui contato direto com o fornecedor. Será feito do modo atual até a efetivação do novo sistema. Mitello (1990) destaca que a adoção de um sistema de qualidade trás o fim de controles paralelos.

Elevar os fatores de maior importância nos processos administrativos, e para isso é necessário destacar as atividades, com o intuito de melhorar os procedimentos diários, sendo feito no próprio sistema que está em vigor, e o tempo pode variar, pois depende da implantação em produção da nova ferramenta de suporte. A área administrativa e o departamento de tecnologia da informação ficam responsáveis por levantar as informações necessárias. Conforme Batista (2004) é necessário filtrar todo conjunto de dados para separar o que é relevante e transformar em informações de qualidade.

Criar uma nova ferramenta de suporte para apoio às áreas administrativas quando houver falha no sistema, para assim melhorar os processos administrativos e agilizar no atendimento da demanda. Será um novo portal de atendimento que visa um retorno rápido e prático com foco na solução da falha apresentada, e a nova ferramenta será criada pelo setor de tecnologia da informação em conjunto com o fornecedor do sistema, e a ferramenta será feita através de um sistema online, com prazo estipulado de três a seis meses para ser implantada em produção, conforme o autor Cassaro (2003), o sistema de informação deve ser destinado para atender dados objetivos no âmbito organizacional.

A despeito das limitações da pesquisa, a primeira delas está relacionada à amostra analisada e seu caráter não probabilístico que impedem que os resultados gerados por essa pesquisa sejam generalizados para todo o segmento ou para todas as empresas e, a segunda, por se tratar de um caso único, não possibilita a comparação com outras empresas, a fim de identificar as convergências e divergências existentes.

5 CONCLUSÃO

O objetivo desse trabalho foi realizar um levantamento dos fatores importantes do sistema de informação nos processos administrativos da empresa, para analisar os problemas que podem ocorrer na rotina quando não existe um suporte adequado, e assim identificar a melhor opção para melhorar a rotina organizacional, e para tal foi realizado um estudo de caso com abordagem qualitativa por meio de entrevistas em uma empresa localizada em Guarulhos, no setor administrativo e financeiro. Entre os fatores importantes do sistema de informação é possível destacar a comunicação, suporte, agilidade no atendimento e qualidade. A revisão de literatura sugere que existe uma relação entre sistema de informação e processos administrativos, conforme Araújo (1995), o propósito do sistema de informação é realizar os processos de comunicação; e como consequência a melhoria dos procedimentos.

Os principais resultados demonstram que a falta de suporte causa um grande impacto na organização, pois todos concordam com a importância de possuir um sistema de qualidade, e deveria existir uma comunicação mais eficaz entre as áreas de tecnologia e administração, principalmente o contato com o fornecedor, que atualmente apenas a área de tecnologia da informação possui, e segundo os entrevistados, a solução do problema seria a melhoria dessa comunicação.

De certa forma o objetivo foi alcançado, pois foi possível identificar as falhas na comunicação entre as áreas, principalmente por parte do setor de tecnologia da informação e fornecedor do sistema, conforme respostas dos entrevistados, ficando evidente a importância que o sistema possui para empresa, porém a sugestão de implantação de uma nova ferramenta de suporte não será aplicada na prática por motivo de custos.

O sistema de informação pode melhorar os processos administrativos da empresa através de uma ferramenta de suporte de qualidade, que oferece auxílio imediato aos usuários. O sistema de informação nos processos administrativos da empresa é importante por diversos motivos, dentre eles está o conceito de Gomes; Gomes (2012), deixando em destaque que em uma decisão automatizada, o sistema de informação permite que os colaboradores responsáveis tenham acesso aos dados mais antigos e recentes a qualquer momento, agilizando os processos diários. Os fatores do sistema de informação que melhoram o desempenho dos processos administrativos de acordo com Stair (2002) é o auxílio no alcance dos objetivos, proporcionando uma visão de controle, organização e planejamento, além da importância da comunicação, conforme destacado nas entrevistas.

A princípio, tinha-se receio de que o questionamento sobre os temas desta pesquisa não fosse bem compreendido pelos *stakeholders* durante a entrevista, porém foi surpreendente o entendimento deles quanto aos assuntos tratados, acreditando-se que isso se deve pela própria rede de informações que faz parte de seu cotidiano.

Diante do exposto as implicações mais relevantes são de natureza empírico/gerencial, pois durante a realização da pesquisa constatou-se a necessidade de melhorar a comunicação entre as áreas de tecnologia da informação e administração, que são eixos empíricos e gerenciais mais condizentes com as necessidades expressas da organização no atual contexto da empresa. (FLEURY; FLEURY, 2001).

Como sugestão de estudos futuros, é necessário ampliar a amostra para outras revisões de literatura, ampliar o período de tempo para possibilitar uma visão mais abrangente do emprego dos métodos de pesquisa, podendo apresentar contribuições significativas, como por exemplo, permitir novas contribuições metodológicas na área e ampliar a análise dos resultados e, por fim, a realização de futuras pesquisas, ligando o objeto de pesquisa sobre o sistema de informação e os processos administrativos, com as escolhas metodológicas que se mostrariam relevantes no sentido de verificar tendências e oportunidades de pesquisa, para que os profissionais e gestores da área tenham mais clareza sobre o tema.

6 REFERÊNCIAS

ARAÚJO, L. C. G. **Organização, sistemas, métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

- ARAUJO, V. M. R. H. de. **Sistemas de informação: Nova abordagem teórico-conceitual**. Vol 24, n. 1. Brasília: Ciência da Informação, 1995.
- BALTZAN, P.; PHILLIPS, A. **Sistemas de Informação**. Brasil: Mcgraw Hill Brasil, 2012, p. 9.
- BATISTA, E. O. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- CASSARO, A. C. **Sistema de Informação para tomada de decisões**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de Graduação e Pós-Graduação**. Bookman, 2005.
- CORTÊS, P. L. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- CRESWELL, J. W.; CLARK, V. L. P. **Pesquisa de métodos mistos**. 2. ed. São Paulo: Penso, 2010.
- FAYOL, H. **Administração Geral e Industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.
- FILHO, M. P. C. **Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios**. Revista de Administração de Empresas. São Paulo: 1994.
- FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2001.
- FONSECA, J. J. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GONÇALVES, J. E. L. **As empresas são grandes coleções de processos**. RAE Revista de Administração de Empresas, v. 40, n. 1, p. 6-19, jan./mar. 2000.
- GOMES, L. F. A. M.; GOMES, C. F. S. **Tomada de decisão gerencial: enfoque multicritério**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- HARRINGTON, H. **Aperfeiçoando processos empresarias**. São Paulo: Makron, 1993.
- ISHIKAWA, K. **Controle de qualidade total: à maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campos, 1993.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Fundamentos de Administração**. São Paulo: Atlas, 2007.
- MITELLO, K. **Quem precisa de um ERP?**. Info Exame, 1990.
- O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva 2004, p. 6.
- OLIVEIRA, A. A., et al. **Contabilidade de custos: temas atuais**. Curitiba: Juruá, 2008.
- OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 19 ed. São Paulo; Atlas. 2010, p. 36.
- OLIVEIRA, J. F. **Sistema de Informação: um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico**. 1. ed. São Paulo: Érica, 2000.
- REBOUÇAS, D. P. **Planejamento estratégico**. 24. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ROSEMANN, M.; BRUIN, T. **Application of a holistic model for determining BPM maturity.** 2005.

RUMMLER, G.; BRACHE, A. **Melhores Desempenhos das Empresas.** 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação.** 4. ed. Rio de Janeiro, 2002.