

SISTEMA DE GESTÃO E INFORMAÇÃO NA CONCESSIONÁRIA TERRASUL

ALVES, Eric Romero¹
ericromeroalves@yahoo.com.br
BARCELOS, Giovana Santana¹
giovanasantanab@hotmail.com
FERREIRA, Camila Soares¹
ferreira14camila@gmail.com
MARQUES, João Paulo Corrêa¹
jpcorreamarques@hotmail.com
TEIXEIRA, Letícia Menezes ¹
leticiateixeir9@gmail.com
BASTOS, Rafael Rodrigues²
rafaelrodriguesbastos@gmail.com
GOMES, Luciane²
lusilvapel1@gmail.com
KOPPER, Quelen²
quelenkopper@ideau.com.br
PADOIN, Carolina²
carolinapadoin@gmail.com
PEREIRA, Marcus Vinicius Sittoni²
Marcuspereira@ideau.com.br
POZZEBON, Pâmela²
pamelapozzebon@gmail.com

¹ Discentes do Curso de administração, Nível 2 2016/2- Faculdade IDEAU – Bagé/RS.

² Docentes do Curso de administração Nível 2 2016/2 - Faculdade IDEAU – Bagé/RS.

RESUMO: Este trabalho teve por objetivo fazer uma análise detalhada de todas as áreas de gestão e informação de uma empresa do ramo automobilístico na cidade de Bagé - RS, visando esclarecer as estratégias utilizadas na gestão desta organização. Devido a grande demanda, aumento de informações e a velocidade em que ocorrem as inovações, o sistema de gestão e informação passou a ser uma necessidade, que pouco tempo atrás era um privilégio que apenas grandes empresas poderiam usufruir. Este artigo apresenta os resultados obtidos, através dessa pesquisa descritiva e qualitativa, que os gestores de recursos humanos e tecnologia da informação precisam acompanhar essas mudanças na mesma velocidade em que elas ocorrem, buscando a atualização profissional constante e ininterrupta na utilização das ferramentas de gestão, softwares e as demais técnicas utilizadas para sua tomada de decisão. Os profissionais de RH e TI desta organização, buscam estar atentos às exigências do mercado e as experiências vêm mostrando, cada vez mais, que um gestor prevencionista precisa ter características de um multiespecialista com visão sistêmica. A formação básica e a boa vontade não são suficientes para lapidar esses profissionais, mas, sim, a busca incessante por novos conhecimentos, seja por meio de estágios, cursos, congressos, fóruns, palestras, treinamentos, leituras, pesquisas, etc. O mercado oferece várias opções ao setor e saber fazer a escolha certa, portanto, também é tarefa de quem busca aperfeiçoamento.

Palavras-chave: Administração; Planejamentos; Sistema de informação

ABSTRACT: This study aimed to make a detailed analysis of all areas of information management and an enterprise of the automotive industry in the city of Bage - RS, aiming to clarify the strategies used in managing this organização. Devido the great demand, increased information and speed at which innovations occur, the management and information system has become a necessity that not long ago was a prestige that only large companies could take advantage. This article presents the results obtained through this descriptive and qualitative research, the managers of human resources and information technology need to monitor these changes at the same speed at which they occur, seeking constant and continuous professional development in the use of management tools, software and other techniques used in its decision-making. The HR professionals and IT of the organization, seek to be attentive to market requirements and experiences have shown, increasingly, a prevencionista manager needs to have characteristics of a multi-specialist with a systemic view. The basic training and good will are not enough to polish these professionals, but rather the constant search for new knowledge, whether through internships, courses, conferences, forums, lectures, training sessions, lectures, research, etc. The market offers several options to the industry and know how to make the right choice, so it is also the task of those seeking improvement.

Keywords: Information system; Management; Planning.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A tecnologia da informação é aquele sistema usado para oferecer informações, que possivelmente possa auxiliar os administradores na tomada de decisão dentro das organizações. (BEAL, 2001). Segundo Carvalho (2006) o sistema de informação é um complexo do qual o principal elemento é a informação. Tem como objetivo a finalidade de armazenar, tratar e fornecer informações de tal modo a apoiar as funções ou processos de uma organização.

Nos dias de hoje, o sistema de informação gerencial (SIG) passa ser um grande instrumento tecnológico com a capacidade de auxiliar o ambiente empresarial. O SIG é um aparelho importante dentro da empresa, ele facilita e embasa as decisões da empresa, e é utilizado em todos os níveis gerenciais da organização. A tecnologia da informação tem as contribuições da tecnologia e da administração, estabelecendo uma estratégia integrada, por fim de projetar e instalar sistemas de informações e mudanças organizacionais.

O presente trabalho tem como objetivo analisar todas as áreas de gestão e informação de uma empresa do ramo automobilístico na cidade de Bagé – RS , procurando saber quais são as ferramentas utilizadas para gerir colaboradores, em relação de segurança do trabalho é utilizado na empresa, se a empresa oferece treinamentos, qual é a relação do colaborador em relação as novas ferramentas de gestão, e buscando conhecer o ponto de vista da empresa em relação do sistema de informação, se é significativo para a empresa ou é uma ferramenta para lançamentos, se o sistema de informação auxilia na tomada de decisão, visando esclarecer os métodos utilizados na gestão desta organização através de uma metodologia com pesquisa descritiva e qualitativa para análise de resultados.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1. Principios de sistema de informação

De acordo com Carvalho (2006), o sistema de informação é um complexo do qual o principal elemento é a informação. Tem como objetivo a finalidade de armazenar, tratar e fornecer informações de tal modo a apoiar as funções ou processos de uma organização. O sistema de informação é formado por um sub-sistema social e de um sub-sistema automatizado.

- Sub-sistema social: Inclui pessoas, processos, informações e documentos.
- Subs-sistema automatizado: Constitui-se dos meios automatizados como, máquinas, computadores, redes de comunicação que associam os elementos do sub-sistema social.

O sistema de informação é maior que o software, além de incluir o hardware e o software, inclui processos que são executados fora das máquinas. Isso exige que as pessoas que não utilizam computadores também façam parte do sistema e ainda devem ser observadas e guiadas pelo planejamento e análise de sistemas. O risco de não estar atento com o sistema social, é que os sistemas automatizados podem ou não ser eficaz ou não possam ser utilizados, apesar de estar com um bom funcionamento (CARVALHO, 2006, p.8).

Segundo Stair (1998), o analista de sistema tem o compromisso de decidir os objetivos, as informações que o SI opera, os métodos e pessoas que farão parte do sistema, os instrumentos que serão habitados nos processos e o inter-relacionamento entre os sistemas de cada setor da organização.

2.2 Sistema de informação gerencial (SIG)

De acordo com Azambuja (2012), o sistema de informação gerencial (SIG) passa ser um grande instrumento tecnológico com a capacidade de auxiliar o ambiente empresarial.

Um Sistema de Informações Gerencial (SIG) abrange uma coleção organizada de pessoas, procedimentos, software, banco de dados e dispositivos que fornecem informação rotineira aos gerentes e aos tomadores de decisão. O foco de um SIG é, principalmente, a eficiência operacional. Marketing, produção, finanças e outras áreas funcionais recebem suporte dos sistemas de informação gerencial e estão ligados através de um banco de dados comum (STAIR e REYNOLDS, 2002, p. 18)

Segundo Martins (2012), o SIG é um aparelho favorável dentro da empresa, se tornando uma necessidade, ele se demonstra como uma forma de facilitar e embasar as decisões da empresa, e é utilizado em todos os níveis gerenciais da organização

2.3 Tecnologia da informação (TI)

Segundo Martins et al (2012) a tecnologia da informação pode ser conhecida como recursos tecnológicos e computacionais para o desenvolvimento, armazenamento e uso da informação, isso é, é um grupo de todas as atividades e soluções dotadas por recursos de computação.

De acordo com Martins (2012), o significado de TI é capaz de ser aplicado em um sentido mais amplo, descrito para relatar um conjunto de diversos sistemas de informação, usuários e gestão de toda uma organização. Logo, a TI é a elaboração, coleta, transporte e recuperação, armazenamento, acesso, apresentação e transformação de informações.

Fleury (1993), afirma que, o conhecimento e as habilidades usadas na produção desses pacotes tecnológicos constituem a capacidade tecnológica. Isso é fruto do processo evolutivo, não se compra, é adquirido ao longo do tempo.

2.4 Crimes na informática e Garantia Legal

Conforme Rosa (2005), com o aumento do uso dos sistemas computadorizados e com a difusão da Internet, fica cada vez mais contínuo os casos em que as pessoas utilizam desse mecanismo para praticar atos que causam danos a bens jurídicos de terceiros. O desvalor cometido por intermédio desses meios não tem fronteiras, pois de um computador situado num país pode-se acessar um sistema e modificar seus dados, fazendo com que os resultados desse comportamento possam ser produzidos em outro computador muito longe daquele em que ela foi criada, podendo até estar localizado em um país diverso.

Os crimes cometidos com o auxílio do computador, são difíceis de ser detectados, costumam envolver grandes quantias e são crimes considerados 'limpos' (STAIR, 1998). Assim, Costa (1995), explica que crime de informática como toda a ação típica, antijurídica culpável contra ou pela utilização de processamento automático de dados ou sua transmissão.

De acordo com a secretária da justiça e da defesa da cidadania (1990), garantia legal é o prazo que o cliente possui para reclamar dos defeitos, percebido em produtos obtidos ou na contratação/realização de serviços. O direito de reclamar não depende da declaração de garantia, basta a apresentação de um documento que comprove a compra. Enquanto ao prazo, estes estão previstos no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor com os

respectivos termos: “O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: Trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não-duráveis e noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis”.

Ainda de acordo com a secretária da justiça e da defesa da cidadania (1990), os vícios evidentes ou de fácil constatação são aqueles naturalmente identificáveis, como os alimentos sujos, produtos que tem mal funcionamento ou não funcionam, entre outros. Os vícios ocultos, são aqueles que não são evidenciados de início, aqueles que só aparecem depois de determinado tempo de uso/consumo do produto. Constatado o vício oculto, é iniciado uma contagem dos prazos para o registro da reclamação.

2.5 Higiene e segurança no trabalho

De acordo com Matos (2011) a higiene do trabalho está ligada ao diagnóstico e à prevenção das doenças ocupacionais, a partir do estudo e do controle do homem e seu ambiente de trabalho. A higiene do trabalho compreende normas e procedimentos adequados para proteger a integridade física e mental do colaborador, preservando-o dos riscos de saúde ligados às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas.

De acordo com Baptista (1998) sabe-se que uma má iluminação, por exemplo, causa fadiga à visão, afeta o sistema nervoso, contribui para a má qualidade do trabalho podendo, inclusive, prejudicar o desempenho dos colaboradores.

2.5.1 Ergonomia

Segundo Simões (2010) ergonomia vem de duas palavras gregas, onde “ergon” que significa trabalho, e “nomos” que significa leis. Nos dias de hoje, a palavra é usada para criar uma tarefa que se adapte ao trabalhador e não forçar o trabalhador a adaptar-se a tarefa. A ergonomia vem estudar estas medidas de conforto, com o objetivo de produzir um melhor rendimento no trabalho, prevenir acidentes e proporcionar uma maior satisfação do trabalhador (SIMÕES, 2010).

O mesmo autor considera que uma das principais causas de pouca produtividade pode ser o desconforto, que muitas vezes esta diretamente ligada à adequação do corpo em frente a um determinado equipamento. O mesmo autor ainda afirma que, a ergonomia possibilita o conforto ao indivíduo e proporciona a prevenção de acidentes e o aparecimento de

patologias específicas para determinado tipo de trabalho. A figura 1 mostra como deve ser a posição de trabalho ideal;



Figura 1: imagem ergonomia na postura do indivíduo
Fonte: Simões (2010)

Em relação a iluminação, além de diminuir para baixa produtividade pode causar danos à visão, contribui na baixa capacidade de produção de uma pessoa, e também os ruídos e mudanças de temperatura influem negativamente neste processo. Hoje em dia várias empresas buscam a melhoria da qualidade do trabalho dos empregados e estabelecem uma série de programas como forma de incentivar a saúde do trabalhador. (Simões 2010)

2.6 Sistema de informação gerencial para as empresas

O sistema de informação é aquele sistema usado para oferecer informações, que possivelmente possa auxiliar os administradores na tomada de decisão dentro das organizações, além de estar enriquecendo todo o processo organizacional, auxiliando no aprimoramento das atividades, facilitando a comunicação e melhorando o processo decisório, pois as informações são mais eficientes e eficazes, chegam aos gestores com mais velocidade e precisão (BEAL, 2001).

Beal (2001), afirma que, as empresas necessitam do uso do sistema de informação, cabendo as empresas, identificar qual serve para utilizá-la de modo adequado. De acordo com Laudon (2004), a finalidade de um sistema de informação é coletar, armazenar e difundir informações legitimadas do ambiente de operações com o objetivo de apoiar

funções organizacionais permitindo, integração, coordenação, controle e análise, acompanhamento, comunicação e visualização do ambiente próximo, transformando dados crus em informações úteis para a tomada de decisão, contribuindo para a organização administrar seu patrimônio de conhecimento.

2.7 Benefícios dos sistemas de informações gerenciais para as empresas

As vantagens que a tecnologia da informação traz para as empresas, estão associadas com a evolução dos relacionamentos com fornecedores e clientes, novidades de produtos e serviços, vantagem nos produtos e serviços, novas possibilidades de negócio, estratégia competitiva. (BEAL,2001). Oliveira (2008, p.31) afirma que o sistema de informações gerenciais, sob determinadas condições, proporciona os seguintes benefícios para as empresas:

- Redução dos custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
- Melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- Melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- Redução do grau de centralização das decisões na empresa;
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais ou externos;
- Melhoria nas atitudes e nas atividades dos profissionais da empresa; e
- Redução de funcionários em atividades burocráticas. (Oliveira, 2008 p.31)

Junior (2012), diz que, a informação dentro da organização apoia as decisões através de sistemas informativos que a empresa tem, localizando a recepção destes dados para serem processadas com eficácia na tomada de decisão. Com base nesse conceito, Oliveira (2008), afirma que, o processo de administração que as empresas utilizam a informação como base nas decisões, por meio de sistemas informativos que analisa requisitos quanto a transmissores e receptores de informação, também como processos de mudança das informações em decisões junto a cada centro de responsabilidade da empresa.

Junior (2012), diz que, todo grupo de trabalho dentro da empresa, deve estar de bem com a relação a sua vida pessoal, assim podendo render mais nas suas respectivas funções de trabalho, caso contrário poderá causar graves consequências dentro da empresa.

2.8 Componentes de um sistema de informação

Segundo Evandro (2008), o sistema de informação salienta as relações entre os componentes e atividades do sistema de informação. O sistema oferece uma estrutura referencial que enfatiza cinco conceitos principais que podem ser aplicados a todos os tipos de sistema de informação, que são: Pessoas, hardware, software, dados e redes, de acordo com a figura 2.

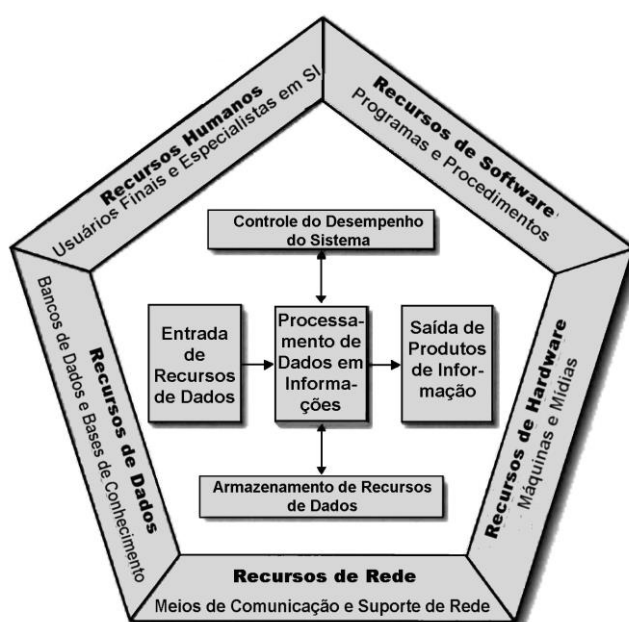


Figura 2: Os componentes de um sistema de informação
Fonte: Evandro (2008)

Segundo Evandro (2008), um sistema de informação precisa dos recursos humanos, de hardware, software, dados, e redes para assim poder executar atividades de entrada, processamento, produção, armazenamento e controle que convertem recursos de dados em produtos de informação.

Segundo Evandro (2008), o recurso humano envolve os usuários finais e especiais em sistema de informação, o recurso de hardware é composto por máquinas e mídia, os recursos de software incluem programas e procedimentos, os recursos de dados podem incluir dados e bases de conhecimento e os recursos de rede incluem mídias e redes de comunicações.

2.9 Sistema de informação Operacional, tático e estratégico

Segundo Alvim (2015), toda organização tem três níveis de administração, decisão e operação. Dizemos que o planejamento é um processo elaborado com o objetivo de alcançar qualquer situação, isso ocorre com o através do planejamento bem feito, aprimorando os recursos da empresa, tornando-o mais eficaz em sua finalidade. Conforme o mesmo autor, existe três níveis de planejamento empresarial, planejamento empresarial, podendo ele ser, estratégico, tático ou operacional.

O planejamento estratégico é aquele que determina as estratégias de longo prazo da empresa. O planejamento colabora na definição da visão, missão e valores da empresa. E também ajuda na concepção das metas, e da análise dos fatores internos e externos da organização. O nível Tático é aquele que faz intermediação entre o nível estratégico e operacional. Normalmente o planejamento tático é projetado a médio prazo e abrange cada unidade da empresa, ele descreve e interpreta as decisões do planejamento estratégico e transforma em ideias concretas dentro de cada setor da empresa. E o nível operacional é a execução dos objetivos e procedimentos. O planejamento operacional é de curto prazo, estando diretamente ligado com a área técnica de execução de um plano de qualquer ação (Alvim, 2015).

2.10 A importância da contabilidade nas empresas

De acordo com Fipecafi (1994), a contabilidade é uma essencial ferramenta no processo de busca informações financeiras, muitas vezes as informações obtidas são utilizadas para auxiliar no processo de decisão, e precisam estar de total acordo com a realidade da organização, pois os utilizá-los desse material precisam confiar na fidelidade deste para tomar decisões acerca das operações da organização.

Segundo Simon (1970), a informação contábil tornou-se uma ferramenta importante de que disponibiliza ao administrador para rever suas atividades. Em um sistema contábil; o contador atua como transmissor, analisando esses eventos e codificando-os para repassar a informação por meio de relatórios contábeis.

A contabilidade, além de gerar informações permite explicar as manifestações patrimoniais, construir modelos de prosperidade, efetuar análises, controlar e também serve para prever e organizar exercícios seguintes entre tantas outras funções (OLIVEIRA, e NAKAMURA, 2000).

O administrador precisa no funcionamento de suas funções, obter informações que permitam-lhe acompanhar a evolução das atividades e analisar os resultados decorrentes dessas ações, estabelecendo metas e políticas que possibilitem o alcance de seus objetivos, quando se estabelece a relação entre a contabilidade e a administração, pois é ela que pode oferecer ao administrador tais informações (PITELA,2000).

2.11 Teoria dos sistemas

Segundo Chiavenato (2000), a Teoria de Sistemas (TS) é um ramo específico da Teoria Geral de Sistemas (TGS). Segundo Chiavenato (2000 p. 545), “sistema é um conjunto ou combinações de coisas ou partes formando um todo complexo ou unitário. Ainda conforme o mesmo autor, a TGS não busca solucionar problemas ou tentar soluções praticas, mas produzir teorias e formulações conceituais para aplicações em realidades práticas. Segundo Chiavenato (2000), os pressupostos básicos da TGS são;

- Essa integração parece orientar-se rumo a uma teoria dos sistemas
- A teoria dos sistemas conduz a uma integração na educação científica
- Existe uma tendência para a integração das ciências naturais e sociais
- A teoria dos sistemas constitui o modo mais abrangente de estudar os campos não físicos do conhecimento científico, como as ciências sociais.
- A teoria dos sistemas desenvolve princípios unificadores que atravessam verticalmente os universos particulares das diversas ciências envolvidas, visando ao objetivo da unidade da ciência.

A TGS fundamenta-se em três premissas básicas, a saber:

1. Os sistemas existem dentro de sistemas. Cada sistema é constituído de subsistemas e, ao mesmo tempo, faz parte de um sistema maior, o supra-sistema.
2. Os sistemas são abertos. É uma decorrência da premissa anterior.
3. As funções de um sistema dependem de sua estrutura. Cada sistema tem o objetivo ou finalidade que constitui seu papel na troca com outro sistema no ambiente.

2.11.1 Abordagem sistêmica da teoria dos sistemas

Segundo Chiavenato (2000), A palavra sistema vem de um conjunto de elementos interdependentes e interagentes ou um grupo de unidades combinadas que formam um todo

organizado. Sistema é um conjunto ou combinações de coisas ou partes formando um todo unitário. O mesmo autor diz que, os sistemas apresentam características próprias.

Segundo Chiavenato (2000), não é propriamente a TGS que nos interessa, mas o seu produto principal: a sua abordagem de sistemas. Na abordagem sistêmica das organizações, estas são vistas como sistemas sociotécnicos estruturados. Essa abordagem apresenta vários aspectos de interesse. As organizações são analisadas como sistemas abertos, relacionados com outros sistemas, com os quais trocam informações.

Chiavenato (2000), diz que, são sistema dinâmicos, em constante adaptação e mudança, buscando o equilíbrio, a homeostase (estado firme). Como sistemas que são, estão sujeitos a receber insumos (inputs), analisá-los e liberá-los como resultados (produtos/serviços – outputs). Em função desses produtos, o sistema é então retroalimentado (por feedback) segundo suas necessidades. Estabelece-se então um ciclo.

2.11.2 Sistema Subsistema e Supra-sistema

Segundo Chiavenato (2000), o termo sistema é empregado no sentido de sistema total. Os componentes necessários à operação de um sistema são chamados subsistemas, que, por sua vez, são formados pela reunião de novos subsistemas, mais detalhados. Assim, a hierarquia dos sistemas e o número dos subsistemas dependem da complexidade do sistema.

Ainda segundo Chiavenato (2000), o termo sistema é empregado no sentido de sistema total. Os componentes necessários à operação de um sistema são chamados subsistemas. A hierarquia dos sistemas e o número de subsistemas dependem da complexidade do sistema.

2.11.3 Tipos de Sistemas

Segundo Chiavenato (2000), existem vários tipos de sistemas, neles estão incluídos os sistemas físicos ou abstratos, fechados ou abertos.

A) Físicos ou abstratos:

1. Sistemas físicos ou concretos: São equipamentos, máquinas, objetos, coisas reais, ou seja, “hardware”.

2. Sistemas abstratos ou conceituais: São os planos, as ideias, as hipóteses, são chamadas de “software”.

B) Fechados ou abertos:

1. Sistemas fechados: Não recebem influência do ambiente e não influenciam o ambiente.
2. Sistemas abertos: Trocam matéria e energia regularmente com o meio ambiente. São adaptativos, isto é, para sobreviver devem reajustar-se constantemente às condições do meio.

MODELO GENÉRICO DE SISTEMA ABERTO

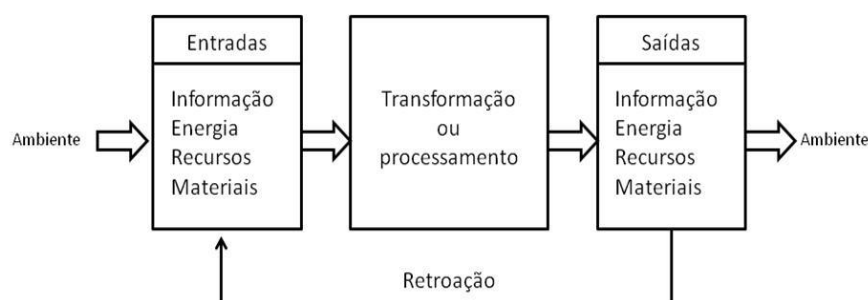


Figura 3: Modelo genérico de sistema aberto
Fonte: (Chiavenato p.552)

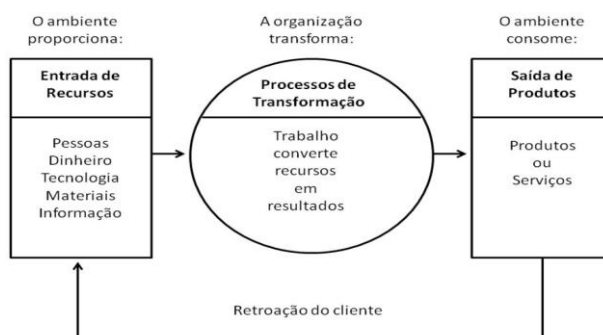


Figura 4: Modelo genérico de sistema aberto
Fonte: (Chiavenato pag.552)

2.12 Conceitos e fundamentos da administração e contabilidade

Conforme Coffy (1836), a definição de objeto e método específico, a contabilidade passou a caminhar célere buscando maior alcance cognitivo, a teoria Contábil, então, passou a ser tratada com mais veemência e diversas foram as buscas das essências de nosso conhecimento, surgindo aqui, portanto, o papel da filosofia da contabilidade, como resultado desta aspiração. A filosofia da contabilidade busca raciocinar com coerência a essencialidade, dimensionalidade e ambientalidade dos fenômenos patrimoniais, buscando explicações e interpretações holísticas, que ultrapassem os rigores do espaço e do tempo.

De acordo com Coffy (1836), a filosofia da contabilidade é, pois, imprescindível e relevante, não somente para a reflexão rigorosa da certeza de nosso conhecimento, mas para também aprimorar a grandeza cultural que a contabilidade adquiriu e transmitiu, por tantos milênios à humanidade.

Segundo Smith (1983), todo indivíduo necessariamente trabalha no sentido de fazer com que o rendimento anual da sociedade seja o maior possível. Na verdade, ele geralmente não tem intenção de promover o interesse público, nem sabe o quanto o promove. Sabe-se que ao preferir dar sustento mais à atividade doméstica que à exterior, ele tem em vista apenas sua própria segurança e ao dirigir essa atividade de maneira que sua produção seja de maior valor possível, ele tem em vista apenas seu próprio lucro, e neste caso, como em muitos outros, ele é guiado por uma mão invisível a promover um fim que não fazia parte de sua intenção.

De acordo com Vasconcelos (2008), os filósofos buscam constantemente soluções para os problemas que o correm em seu meio podendo ser externo ou até mesmo interno. Eles buscaram em sua época o que as organizações buscam constantemente: planejamento, organização das tarefas, direção e controle, porém vemos que em um período tão desglobalizado, houve mais resultados positivos do que muitas empresas que existem hoje em dia.

3 METODOLOGIA

A pesquisa realizada neste trabalho tem a classificação descritiva e qualitativa. Isto porque a pesquisa tem a descrição de uma determinada empresa a qual aplicamos o nosso questionário. E qualitativa pois realizamos a nossa entrevista com questões abertas, com o propósito de alcançar a solução do problema.

Na pesquisa descritiva realiza-se o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. São exemplos de pesquisa descritiva as pesquisas mercadológicas e de opinião (Barros e Lehfeld, 2007). Para Minayo (2003, p. 16-18), a pesquisa qualitativa é o caminho do pensamento a ser seguido, ocupa um lugar central na teoria e trata-se basicamente do conjunto de técnicas a ser adotada para construir uma realidade do todo.

Aplicamos o questionário ao gestor de informação e o gestor de recursos humanos da concessionária Tterrasul na cidade de bagé. Pôde-se, desse modo analisar a opinião de cada gestor em relação aos objetivos que tínhamos com esse artigo.

4 RESULTADOS E ANÁLISE

Os gestores de recursos humanos e informação da concessionaria Tterrasul, da cidade de Bagé, buscam estar sempre atualizados com as mudanças que ocorrem nas ferramentas utilizadas para uma boa gestão. Buscou-se resultados por meio de uma pesquisa de campo, com o intuito de analisar o que cada gestor tem em comum.

Os profissionais de TI (tecnologia da informação) desta organização dizem que as ferramentas de gestão utilizadas para gerir colaboradores, processos e serviços prestados são elaboradas a partir de avaliações de desempenho, processos de feedback, avaliação do clima organizacional, capacitações e treinamentos.

Para o gestor de TI o sistema de informação é utilizado também para controlar e melhorar o gerenciamento, direcionamento, avaliação de lançamentos e os fluxos de valores de todos os setores, além de ser uma ferramenta para lançamentos. Afirmam ainda que o sistema de informação auxilia de forma clara na tomada de decisão e que até o momento não existe nenhuma falha ou melhoria a ser sugerida.

Um Sistema de Informações Gerencial (SIG) abrange uma coleção organizada de pessoas, procedimentos, software, banco de dados e dispositivos que fornecem informação rotineira aos gerentes e aos tomadores de decisão. O foco de um SIG é, principalmente, a eficiência operacional. Marketing, produção, finanças e outras áreas funcionais recebem suporte dos sistemas de informação gerencial e estão ligados através de um banco de dados comum (STAIR e REYNOLDS, 2002, p. 18).

Nesta organização o sistema é atualizado e analisado diariamente e, dependendo dos casos, mensalmente. Para a prevenção de crimes virtuais a concessionária Tterrasul previne-se desfrutando de um software, ou seja, um antivírus que a empresa compra a licença, que é o exemplo do kaspersky e do norton, eles bloqueiam sites com vírus e mantém todos os usuários cientes do estado de proteção dos dispositivos, este mesmo tem duração de um ano, logo após deve-se adquirir uma nova licença. De acordo com Azambuja (2012), o sistema de informação gerencial (SIG) passa ser um grande instrumento tecnológico com a capacidade de auxiliar o ambiente empresarial.

Os profissionais de Gestão de RH relatam que organizam as tarefas e dividem conforme o horário de trabalho. Para controlar os processos utilizam um sistema contábil e pessoal para auxiliar nas atividades do RH e ainda utilizam ferramentas para gerir os colaboradores, como por exemplo: avaliações de desempenho e treinamentos.

A empresa disponibiliza ambiente adequado de trabalho para aqueles colaboradores que não necessitam do uso de equipamentos EPI (equipamento de proteção individual), e para os colaboradores que necessitam de mais segurança é disponibilizado o EPI, de acordo com as atividades da função.

Conforme Marras (2002) sabe-se que é necessário, conscientizar os colaboradores da importância do uso dos EPIs, luvas, máscaras e roupas adequadas para o ambiente em que atuam.

A concessionária Tterrasul oferece treinamentos e capacitações aos colaboradores dos setores de mecânica, vendas de veículos e setor administrativo.

Os gestores de RH afirmam que o papel dos colaboradores em relação as novas ferramentas de gestão quando disponibilizadas pela empresa, são avaliadas de forma a respeitar os índices e resultados das avaliações, para que haja crescimento pessoal, profissional e material. A questão de relacionamento esta fortemente ligada a essas ferramentas de gestão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os aspectos analisados na concessionária Tterrasul, na área de tecnologia da informação, gestão na segurança do trabalho, segurança da informação, ética nas organizações, teoria dos sistemas e também na área da contabilidade, verificou-se que o artigo atingiu seu objetivo, no qual era analisar todas as áreas da gestão e informação desta empresa, buscando saber qual são as ferramentas utilizadas para gerir os colaboradores, em relação a segurança do trabalho na empresa e também dos treinamentos que a mesma oferece para os colaboradores, e buscar conhecer o ponto de vista da empresa em relação do sistema de informação, se é significativo para a empresa ou é uma ferramenta para lançamentos, se o sistema de informação auxilia na tomada de decisão, visando esclarecer os métodos utilizados na gestão desta organização através de uma metodologia com pesquisa descritiva e qualitativa para análise de resultados.

Foi realizada uma avaliação, onde foi utilizado um questionário estruturado com perguntas fechadas, respondido pelos gestores da concessionária, e através deste constatou-se que buscam estar sempre atualizados com as mudanças que ocorrem nas ferramentas utilizadas para uma boa gestão.

O resultado deste trabalho demonstra a importância de uso de equipamentos de proteção individual, onde a empresa disponibiliza o EPI de acordo com as atividades da função. Os gestores de RH afirmam que o papel dos colaboradores em relação as novas ferramentas de gestão quando disponibilizadas pela empresa, são avaliadas de forma a respeitar os índices e resultados das avaliações, para que haja crescimento dentro da organização. Nesta organização o sistema é atualizado e analisado diariamente e, dependendo dos casos, mensalmente. Para a prevenção de crimes virtuais a concessionária utiliza constantemente antivírus atualizados, este mesmo tem duração de um ano logo após deve-se adquirir uma nova licença.

Portanto este artigo verificou o sistema de gestão e informação na concessionária Tterrasul. Tendo em vista os aspectos observados conclui-se que os gestores de recursos humanos e informação da concessionaria Tterrasul, da cidade de Bagé, buscam estar sempre atualizados com as mudanças que ocorrem nas ferramentas utilizadas para uma boa gestão, e também buscam estar sempre atualizando o sistema para não ocorrer crimes virtuais. Os colaboradores constantemente realizam treinamentos e capacitação para melhorias.

REFERÊNCIAS

ALVIM, A. **Planejamento Estratégico, Tático e Operacional**. Disponível em: <http://www.jovensadministradores.com/news/planejamento-estrategico-tatico-e-operacional/> acesso em: 08 de setembro 2016

ASSIS, L. **Princípios da Administração - O conceito da Administração e suas funções**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/principios-da-administracao-o-conceito-da-administracao-e-suas-funcoes/57654/> Acesso em: 27 de agosto de 2016

AZAMBUJA, M. **Sistema de informações gerenciais: Visão e uma abordagem sistêmica**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/sistema-de-informacoes-gerenciais-visao-e-uma-abordagem-sistemica/62606/>. Acesso em 20 de agosto de 2016

BAPTISTA, H. **Cuidados com a boa iluminação do ambiente de trabalho**. Disponível em: <http://ddsonline.com.br/dds-temas/55-administracao-e-escritorio/280-cuidados-com-a-boua-iluminacao-do-ambiente-de-trabalho.html> . Acesso em: 26 de agosto de 2016

BARROS, Aidil e LEHFELD, Neide. **As diferenças entre pesquisa descritiva, exploratória e explicativa**. Disponível em: <http://posgraduando.com/diferencas-pesquisa-descritiva-exploratoria-explicativa/> Acesso em: 14 de outubro de 2016

BEAL, A. **O sistema de informação como estratégia empresarial**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-importancia-do-sistema-de-informacao-gerencial-para-as-empresas/66425/> acesso em 04 de setembro de 2016.

BEAL, A. **O sistema de informação como estratégia empresarial**. São Paulo: Atlas, 2001.

Bertalanffy, L. **The Theory of Open Systems in Physics and Biology**. Vol III. Nova York: George Brasilier, 1950 p. 23-29.

BRASIL, decreto nº **8.078, de 11 de setembro de 1990**. Acesso em: 20 agosto de 2016 <http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=2860>

CAMPOS, F. **A eficácia do uso dos EPI's e a neutralização do risco em ambientes insalubres/perigosos e a análise do tema pelo STF em sede de recurso extraordinário**. Disponível em: <http://drafernandacarvalhocampos.jusbrasil.com.br/artigos/113716292/a-eficacia-do-uso-dos-epi-s-e-a-neutralizacao-do-risco-em-ambientes-insalubres-perigosos-e-a-analise-do-tema-pelo-stf-em-sede-de-recurso-extraordinario>. Acesso em: 26 de agosto de 2016.

CARVALHO, A; CHIOSSI, T. **Introdução à engenharia de software**. 3º edição. São Paulo: Brasport, 2006. p.8

COFFY, J. **Filosofia da contabilidade**. Disponível em: <http://www.gestiopolis.com/filosofia-da-contabilidade/> acesso em: 15 de setembro de 2016

COSTA, M. **Crimes de Informática . Jus Navigandi**, Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6064. Acesso em: 20 de agosto de 2016

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 6ª Ed. Rio de Janeiro : Campos, 2000.

EVANDRO, P. **Componentes de um sistema de informação**. Disponível em: <https://pamelaevandro.wordpress.com/2008/04/06/componentes-de-um-sistema-de-informacao/>. Acesso em: 08 de setembro de 2016

FIPECAFI, A. **O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas**. Disponível em:

http://www.rausp.usp.br/Revista_eletronica/v1n1/artigos/v1n1a7.pdf acesso em: 18 de agosto de 2016

FLEURY, Afonso. Novas tecnologias, capa- citação tecnológica e processo de trabalho - Comparações entre o modelo japonês e o brasileiro. São Paulo, Editora USP, 1993.

Laudon, J. A importância do sistema de informação na integração dos processos e tomada de decisão.

Disponível em: http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/1761 acesso em: 8 de setembro de 2016

MARRAS, L. Psicologia organizacional e do trabalho. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/11077267/psico-organiza-e-do-trabalho-matarial/9>. Acesso em 26 de agosto de 2016

MATOS, P. Higiene e segurança no trabalho. Disponível em: http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Artigo/4693/higiene-e-seguranca-no-trabalho.html. Acesso em: 26 de agosto de 2016

MIRANDA, Ozineide Alves. A Importância Do Sistema De Informação Gerencial Na Empresa Sol Distribuidora De Combustíveis LTDA. Disponível em: <http://www.profsergio.net/artigos/artigoozineidealves.pdf> acesso em: 25 de agosto de 2016

MINAYO, M. Pesquisa social: Teoria, método e criatividade. 22 ed. Rio de Janeiro, 2003

MORIN, N. SIG – Sistema de informação gerenciais. Disponível em: <http://www.zemoleza.com.br/trabalho-academico/humanas/administracao/sig-sistemas-de-informacoes-gerenciais/>. Acesso em: 18 de agosto de 2016.

OLIVEIRA, M. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. Disponível em: http://www.rausp.usp.br/Revista_eletronica/v1n1/artigos/v1n1a7.pdf. Acesso em: 18 de agosto de 2016

OLIVEIRA, D. Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial. 13. ed. São Paulo, 2002.

PITELA, A. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. Disponível em: http://www.rausp.usp.br/Revista_eletronica/v1n1/artigos/v1n1a7.pdf. Acesso em: 18 de agosto de 2016

REZENDE, Denis A., ABREU, Aline F., Tecnologia da Informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas,2000.

ROCHA, H. Ricardo. **Software & Direito - Definição, Criação e Propriedade**. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=149. Acesso em: 11 de agosto de 2016

ROSA, Fabrício. **Crimes de informática**. 2.ed. Campinas: Bookseller, 2005.

SMITH, A. **A influencia dos filósofos na administração**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-influencia-dos-filosofos-na-administracao/25128/>. Acesso em: 15 de setembro de 2016

SIMON, H. **O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas**. Disponível em: http://www.rausp.usp.br/Revista_eletronica/v1n1/artigos/v1n1a7.pdf acesso em: 18 de agosto de 2016

SIMÕES, F. **Qual a Importância da Ergonomia para o Trabalho?**. Disponível em: <http://segurancatrabalho05.blogspot.com.br/2010/09/qual-importancia-da-ergonomia-para-o.html>. Acesso em: 14 de outubro de 2016

STAIR, R. **Princípios de Sistemas de Informação: Uma abordagem gerencial**. 2º edição. São Paulo: LTC, 2000. 20p

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. 2ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

VASCONCELOS, C. **A influencia dos filósofos na administração**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-influencia-dos-filosofos-na-administracao/25128/> Acesso em: 15 de setembro de 2016

APÊNDICE

Questionário de informação

1. Quais as ferramentas de gestão utilizadas pela empresa para gerir colaboradores, processos e o serviço prestado?
2. Do ponto de vista da empresa, um sistema de informação significa uma solução organizacional e ferencial ou apenas uma ferramenta para lançamentos?
3. O sistema de informação da empresa auxilia na tomada de decisão? Existe alguma falha ou melhoria que poderia ser sugerida?
4. De quanto em quanto tempo o sistema é atualizado ou analisado referente ao desempenho da empresa?
5. Quais os meios de segurança da informação utilizadas pela empresa na prevenção de crimes virtual?

Questionário de Recursos Humanos

1. Quais as ferramentas de gestão utilizadas para gerir os colaboradores, controlar processos e tempo de atendimento?
2. A empresa disponibiliza ferramenta para segurança do trabalho de seus colaboradores? Se sim, quais?
3. A empresa oferece treinamentos e capacitação aos colaboradores? Quais periodicidade?
4. Qual o papel dos colaboradores em relação as novas ferramentas de gestão quando disponibilizadas pela empresa?